

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam penelitian ini, peneliti mengusung topik pelayanan administrasi secara daring dengan judul tentang Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Dalam Rangka Mewujudkan *E-Government* Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. Peneliti mengkaji dan memfokuskan penelitian ini lebih kepada bagaimana kinerja dari implementasi dalam menjalankan peraturan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, efektif dan efisien. Adapun yang menjadi lokus dalam penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo karena instansi ini melaksanakan mekanisme pelayanan publik secara daring dalam kepengurusan administrasi kependudukan.

Setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan publik. Pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah sebagai wujud kewajiban menyelenggarakan berbagai pelayanan guna memenuhi hak dasar masyarakat yang dijamin konstitusi. Pemberian pelayanan publik pada prinsipnya dilakukan dan ditanggungjawab oleh pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dari seorang administrator diinginkan dapat mencerminkan sifat-sifat

memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada masyarakat secara luas baik masyarakat kelas atas sampai kepada masyarakat lemah dan kecil. Pengertian pelayanan publik dapat disimpulkan serangkaian aktivitas yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Salah satu pelayanan yang dilakukan pemerintah yaitu pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi yang berwenang, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di setiap kabupaten dan kota memiliki kantor di seluruh Indonesia. Pelayanan administrasi kependudukan diatur dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang selanjutnya dikembangkan oleh peraturan menteri maupun peraturan pada instansi dan daerah pelayanan tersebut berlangsung.

Sesuai dengan tugas utama negara memberikan pelayanan untuk kepentingan masyarakat, maka pemerintah harus terus meningkatkan kualitas pelayanan (Chrismonita, 2020: 64-89). Didukung dengan adanya perkembangan teknologi dengan munculnya internet telah mendorong berbagai bidang kehidupan untuk menggunakan teknologi seoptimal mungkin. Tidak ketinggalan dalam bidang pemerintahan juga memanfaatkan internet untuk memberikan pelayanan. Pemanfaatan internet dalam bidang pemerintahan mendorong terwujudnya *e-government* yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat dan memperbaiki

pengelolaan pelayanan administrasi kependudukan yang efisien dan efektif. Sejalan dengan defenisi *E-government* menurut Mustafa (2020: 1176-1178) adalah “*as the application of information technology to improve the performance of traditional government functions and services. More specifically, is the use of digital technology to transform government activities that aim to improve effectiveness, efficiency, and service delivery*”. Maka diterbitkan peraturan menteri untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Peraturan tersebut menjelaskan bahwa dalam rangka pelayanan administrasi yang lebih efisien dan efektif maka diselenggarakan sistem pembuatan administrasi menggunakan media internet. Masyarakat sebagai pengguna layanan dapat dengan mudah, cepat, akurat, dan akuntabel mengurus administrasi kependudukan secara daring.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam hal pengurusan dokumen seperti pencatatan kelahiran, kematian, bukti kependudukan, perceraian, perkawinan, pengesahan anak, pengangkatan anak dan lain-lain. Instansi yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan tersebut kepada masyarakat di Kabupaten Karo sebagai lokasi penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. Dinas ini merupakan salah satu instansi pelaksana teknis daerah yang menerapkan pelayanan secara daring sejak 22 Januari 2021. Dapat dikatakan bahwa peraturan ini baru setahun lebih dilakukan di Kantor Disdukcapil

Kabupaten Karo. Adapun proses pelaksanaan pelayanan pengurusan dokumen administrasi yang dilakukan secara daring ditindaklanjuti melalui Gmail.

Bagaimanapun keberadaan teknologi tidak dapat disampingkan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu dampak positif yang dapat dirasakan dari diumumkannya peraturan tersebut adalah saat ini masyarakat global termasuk Indonesia sedang menghadapi virus Covid-19 tidak terkecuali masyarakat di Kabupaten Karo, peraturan ini dinilai sangat efektif karena masyarakat tidak harus ikut campur atau kontak langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menyelesaikan urusan dan kepentingan masing-masing masyarakat.

Perlu diketahui bahwa dalam pelaksanaannya dilapangan tidak serta merta dapat dengan mudah dilakukan. Akan ada selalu yang mempengaruhi pelaksanaan peraturan ini. Adapun pemasalahan sesuai fakta yang sebenarnya bersumber hasil wawancara dengan masyarakat di Kabupaten Karo bahwa:

1. Kurang maksimalnya sosialisasi yang telah dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Karo bahwa masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui adanya pelayanan administrasi secara daring. Padahal peraturan tersebut diumumkan sudah setahun terlaksana di Kabupaten Karo.
2. Masih banyak masyarakat yang tidak paham menggunakan internet/gagap teknologi sehingga menimbulkan anggapan masyarakat yang merasa pengurusan administrasi secara daring merepotkan dan rumit. Padahal jika masyarakat tersebut mengetahui cara mengakses

internet maka pengurusan administrasi akan menghemat biaya dan waktu.

3. Masih didapati tidak adanya jaringan internet di beberapa desa di Kabupaten Karo, masyarakat yang hendak melakukan pendaftaran secara daring diganggu oleh internet yang tidak dapat diakses.

Dari penjelasan permasalahan diatas peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian tentang “Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Dalam Rangka Mewujudkan *E-Government* Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo”. Adapun alasan lain peneliti ingin meneliti topik pembahasan ini yaitu pelaksanaan pelayanan administrasi secara daring merupakan mekanisme pelayanan yang menarik untuk di bahas dan peraturan tersebut yang masih setahun berjalan di Dinas Dukcapil Kabupaten Karo. Dapat dikatakan pelayanan yang masih baru.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Kinerja Impelementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo ?
2. Apa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang

Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kinerja implemementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara akademis
 - a. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data dan bahan penyusunan skripsi sebagai salah satu persyaratan guna mencapai tujuan studi program strata satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
 - b. Bagi Program Studi Administrasi Publik, hasil dari penelitian skripsi ini dapat menjadi salah satu referensi dalam upaya melaksanakan pengkajian kebijakan dalam konteks pelayanan administrasi.
2. Secara teoritis ilmiah hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan

informasi bagi kemajuan ilmu pengetahuan atau dapat menambah ilmu pengetahuan.

3. Secara praktis untuk menjadikan masukan bagi seluruh komponen pemerintah dalam melaksanakan pelayanan administrasi kepada masyarakat Kabupaten Karo secara daring.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Implementasi Kebijakan

2.1.1 Pengertian Implementasi Kebijakan

Diliat dari persepektif instrumental mengenai kebijakan publik diartikan sebagai alat untuk mencapai tujuan yang berkaitan dengan upaya pemerintah mewujudkan nilai-nilai kepublikan (*public value*) (Purwanto, 2015: 64). Nilai kepublikan didefinisikan sebagai harapan bersama-sama warga negara sehubungan dengan pemerintah dan pelayanan publik (Twizeyimana, 2019: 167-178). Untuk mencapai tujuan maka suatu kebijakan publik harus diimplementasikan sebagai upaya mengetahui gambaran yang dilakukan implementer dalam mewujudkan tujuan dari kebijakan (*policy goals*). Pengertian implementasi kebijakan merupakan “pedoman-pedoman yang menjadi payung hukum untuk sesegera mungkin dilaksanakan sehingga dapat memberi dampak baik secara administratif maupun nyata pada masyarakat (Tjilen 2019:25). Jika sebuah rencana tidak dapat memberikan perubahan yang baik pada masyarakat secara nyata untuk mengurangi masalah sesuai dengan tujuan kebijakan, maka dapat disimpulkan bahwa rencana yang dijalankan kandas meskipun dilaksanakan dengan baik, dan rencana yang baik akan kandas juga apabila kebijakan tersebut kurang diimplementasikan dengan baik.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan harus terlebih dahulu ditentukan tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang

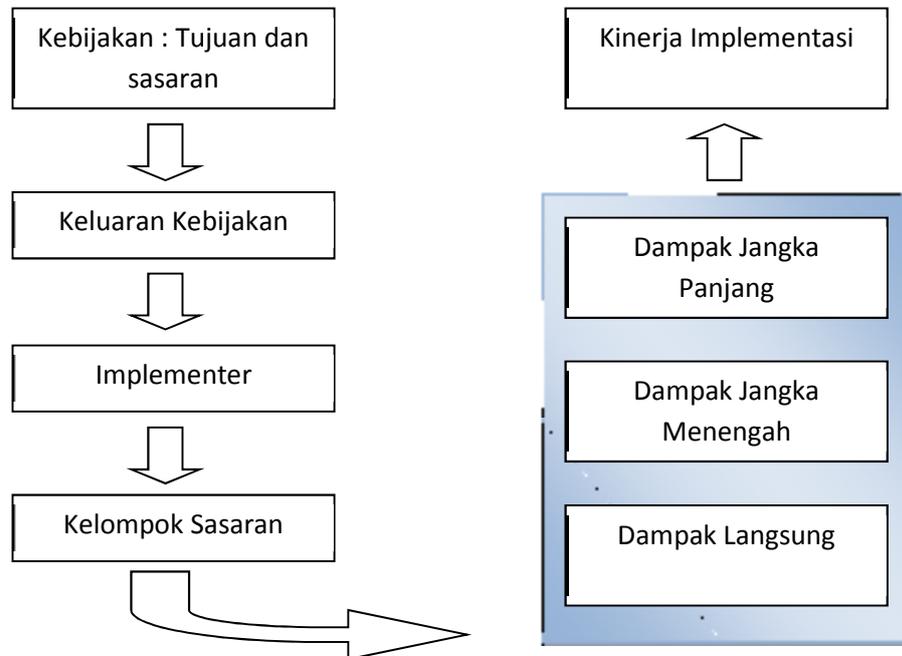
diidentifikasi oleh keputusan-keputusan kebijakan serta manfaat dari kebijakan yang dapat dirasakan oleh masyarakat secara nyata untuk mengurangi masalah yang terjadi. Pelaksanaan implementasi kebijakan akan berhasil apabila pengimplementasian dilakukan dengan baik sesuai dengan rencana kebijakan itu sendiri oleh berbagai aktor sebagai pihak implementer.

Adapun implementasi yang peneliti maksud disini adalah implementasi sesuai dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 dalam memberikan keefektifan dan keefesienan serta kecepatan dalam pelayanan administrasi secara daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.

2.1.2 Proses Implementasi Kebijakan

Proses implementasi kebijakan berjalan sejak kebijakan ditetapkan dan sudah mempunyai hukum yang sah. Setelah melalui proses impementasi yang lengkap maka akan menghasilkan yang disebut *policy outcomes*. *Policy outcomes* dapat diartikan suatu kondisi implementasi sesuai kenyataan dari sebuah pelaksanaan kebijakan berdampak untuk terwujudnya tujuan-tujuan kebijakan yang ditetapkan. Biasanya ditandai dengan adanya perubahan kondisi yang mengarah kearah kondisi yang lebih baik yang dapat dirasakan kelompok sasaran. Adapun proses implementasi dijelaskan berdasarkan gambar sebagai berikut:

Gambar 2.1 Proses Implementasi Kebijakan



*Sumber : Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti :
 Impelementas Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya Di Indonesia, 2015.*

Proses implementasi kebijakan bermula dengan adanya program. Dengan penyusunan program terlebih dahulu di tentukan tujuan dan sasarannya sebagaimana dapat disebutkan sebagai formulasi kebijakan. Maka dibutuhkan masukan-masukan dari pihak yang memiliki kepentingan (*policy input*). Masukan yang telah dikumpulkan maka diubah menjadi keluaran kebijakan (*policy output*). Secara lebih sederhana keluaran kebijakan dapat diartikan sebagai alat kebijakan untuk mencapai tujuan kebijakan yang ditetapkan. *Policy output* akan sampai pada kelompok sasaran dijumpai oleh implementer (*implementing agency*): lembaga yang diunjuk melakukan implementasi kebijakan. *Policy output* akan sampai kepada kelompok sasaran dengan efektif, efisien dan akurat didukung oleh

sumber daya yang berkualitas, teknologi, sumber keuangan, dan manajemen yang terampil. Setelah *policy output* sampai kepada kelompok sasaran maka akan menimbulkan dampak yang dapat dirasakan secara nyata (*policy effect*). Bergerak dari *policy effect* maka dapat diketahui kinerja dari sebuah kebijakan yang diimplementasikan.

2.1.3 Pengukuran Kinerja Implementasi Kebijakan

Pengukuran kinerja diperlukan untuk mengetahui keluaran dari sebuah kebijakan yang dapat dirasakan oleh masyarakat secara nyata. Adapun pengukuran kinerja yang peneliti ini gunakan adalah indikator *output* menurut Purwanto (2015:105) yaitu sebagai berikut:

1) Akses

Akses digunakan untuk mengetahui bahwa layanan yang dilaksanakan mudah dijangkau oleh masyarakat. Bagi masyarakat yang memiliki kepentingan atas layanan dapat menghubungi pihak yang bertanggungjawab yang melaksanakan layanan.

2) Cakupan

Cakupan digunakan untuk menilai seberapa besar kelompok sasaran yang sudah dapat dijangkau oleh peraturan atau pelayanan yang diimplementasikan.

3) Frekuensi

Frekuensi digunakan untuk mengukur seberapa sering kelompok sasaran dapat memperoleh layanan yang dijanjikan oleh sebuah kebijakan atau layanan yang diimplementasikan.

4) Bias

Bias digunakan untuk mengetahui apakah peraturan atau layanan tersebut diberikan kepada bukan masyarakat yang eligible untuk menikmati layanan yang diberikan pemerintah dari sebuah peraturan atau program.

5) Ketepatan Layanan

Ketepatan layanan digunakan untuk mengetahui apakah peraturan atau layanan yang diimplementasikan tepat waktu atau tidak. Indikator ini sangat sensitif untuk menilai *output*.

6) Akuntabilitas

Indikator ini digunakan untuk menilai apakah tindakan para implementer dalam menjalankan tugas mereka dapat dipertanggungjawabkan atau tidak.

7) Kesesuaian Program dengan Kebutuhan

Indikator ini digunakan untuk mengukur mengenai keluaran dari kebijakan atau program yang dilaksanakan diterima oleh kelompok sasaran memang sesuai dengan kebutuhan mereka atau tidak.

2.1.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Implementasi Kebijakan

Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi menurut Rondinelli dan Cheema (Purwanto, 2015: 90) sebagai berikut.

1. Kondisi Lingkungan

Implementasi akan efektif jika kondisi lingkungan mendukung pelaksanaan ram dilaksanakan sesuai tujuan awal penetapan kebijakan. Kondisi lingkungan yang tidak mendukung akan menghambat proses implementasi.

2. Hubungan antar Organisasi

Pembicaraan hubungan antar organisasi tentang suatu kebijakan tidak bisa dilepaskan dari hubungan dengan pihak luar dari organisasi. Dalam kerjasama antar beberapa organisasi dalam pembagian kerja dalam lembaga eksekutif yang memiliki hubungan potensial dan aktual dengan apa yang mereka miliki dalam proses pergerakan pemerintahan. Setiap organisasi memiliki tugas dan fungsi masing-masing dan saling terhubung.

3. Sumber Daya

Tidak peduli seberapa jelas dan konsisten peraturan tersebut dilaksanakan dan seberapa akurat komunikasi yang dikirim. Jika pelaksana yang bertanggung jawab untuk melaksanakan peraturan kekurangan sumber daya untuk melaksanakan tugasnya. Komponen sumber daya ini meliputi jumlah staf, ahli pelaksana, informasi yang akurat dan memadai untuk melaksanakan kebijakan dan penggunaan sumber daya yang lebih relevan dalam melaksanakan peraturan, adanya kewenangan untuk memastikan bahwa peraturan dapat berjalan sesuai rencana, serta adanya sarana pendukung yang dapat digunakan untuk melaksanakan kegiatan ini seperti pendanaan dan sarana prasarana. Minimnya sumber daya manusia (jumlah dan kapasitas) menyebabkan peraturan tidak dapat dilaksanakan dengan sempurna karena tidak dapat menjamin pengawasan yang baik. Jika jumlah staf pelaksana kebijakan terbatas, yang perlu dilakukan adalah

meningkatkan keterampilan/kapasitas pelaksana untuk menyampaikan peraturan. Oleh karena itu, perlu adanya pengelolaan sumber daya manusia yang baik untuk melaksanakan peraturan ini dikarenakan kebijakan hemat energi merupakan hal yang baru bagi mereka dan pelaksanaan peraturan ini membutuhkan kemampuan khusus, minimal mereka menguasai teknik komputer. Sumber daya lain yang tidak kalah pentingnya adalah kewenangan untuk memutuskan bagaimana program akan dijalankan, kemampuannya untuk manajemen keuangan, baik penyediaan dana, kepegawaian, dan perekrutan pengawas. Fasilitas yang diperlukan untuk pelaksanaan kebijakan/peraturan harus disediakan seperti ruang kantor, peralatan, dan pendanaan yang memadai. Tanpa fitur ini, peraturan tidak dapat berfungsi.

4. Karakter Institusi Implementer

Karakter para pelaksana kebijakan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi efektivitas implementasi kebijakan. Jika para pelaksana setuju dengan isi kebijakan, mereka akan dengan senang hati mengimplementasikannya, tetapi jika pandangan mereka berbeda dengan para pengambil keputusan, proses implementasi akan menghadapi banyak kendala. Ada tiga jenis karakter pelaku terhadap politik: persepsi pelaku, instruksi petunjuk pekerja untuk merespon peraturan ke arah penerimaan atau penolakan, dan insentif respon. Para pelaksana dapat dengan jelas memahami tujuan dan sasaran

peraturan, tetapi seringkali gagal menjalankan peraturan dengan benar karena mereka mengabaikan tujuan yang terkandung didalamnya, sehingga mereka dengan sengaja bersembunyi, menghindari eksekusi peraturan. Selain itu, dukungan dari pelaksana sangat penting untuk mencapai tujuan peraturan. Dukungan manajemen sangat mempengaruhi pelaksanaan peraturan agar dapat mencapai tujuannya secara efektif dan efisien. Bentuk dukungan kepemimpinan ini adalah dengan menjadikan kebijakan sebagai prioritas peraturan, menyelaraskan pelaksana dengan pendukung peraturan, memperlihatkan keseimbangan wilayah, agama, suku, gender, dan karakteristik demografi lainnya. Sekaligus memberikan modal yang cukup untuk mendorong para pelaksana peraturan untuk dan bekerja sama dalam pelaksanaan kebijakan/ peraturan.

2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu cakupan yang sangat dibutuhkan disetiap negara itu ada, pelayanan publik diartikan dalam memberikan pelayanan atau melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu lembaga sesuai dengan aturan dan cara yang berlaku (Haqie, 2020: 23-30). Birokrat adalah orang yang melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan rekomendasi dari fungsi aparat negara. Oleh sebab itu, kedudukan para aparatur pemerintah dalam pelayanan publik sangat strategis karena akan sangat menentukan seberapa mampu pemerintah menjalankan fungsi dengan baik sesuai dengan tujuan awal pembentukannya. Salah satu tujuannya untuk mendapatkan

dukungan dari masyarakat untuk program kerja pemerintah lainnya. Oleh karena itu, pemerintah harus memastikan pelayanan yang diberikan baik. Adapun pelayanan publik dibagi menjadi 3 kelompok yaitu:

i) Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan yang menyediakan pelayanan membuat dokumen penting yang harus dimiliki oleh masyarakat, contohnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Setifikat Tanah, Kartu Indonesia Anak, Akta Kelahiran, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Paspor, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan sebagainya.

ii) Pelayanan Barang

Pelayanan barang merupakan pelayanan berupa penyediaan barang yang diciptakan menjadi kebutuhan publik, contohnya: Jaringan telepon, Penyedia tenaga listrik, Penyediaan air bersih.

iii) Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa merupakan pelayanan yang menyediakan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, contohnya: Pendidikan Tinggi dan Menengah, Pemeliharaan kesehatan, Penyelenggaraan transportasi, Jasa pos, Sanitasi lingkungan, Persampahan, Jalan dan Trotoar, Penanggulangan bencana: banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, Pelayanan Sosial.

2.3 Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan dasar yang menjadi hak setiap warga negara sehingga setiap masyarakat diharuskan memiliki identitas kewarganegaraan yang sah (Purba, 2020: 31-55). Masyarakat yang bertempat tinggal disuatu daerah harus memiliki kejelasan status yang sah dari pemerintah sebagai penanda bahwa benar masyarakat adalah warga negara yang diakui negara. Pelayanan ini mencakup penerbitan dokumen kependudukan melalui pendaftaran kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi untuk kepentingan administrasi masyarakat. Bagi masyarakat yang tidak memiliki identitas yang tidak jelas akan dianggap sebagai warga yang ilegal. Pemerintah berhak untuk tidak mengakui orang tersebut.

Adapun jenis layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo yaitu:

Tabel 2.1 Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Keterangan
1	Penerbitan Kartu Keluarga	Penerbitan kartu identitas bagi sebuah keluarga yang berisikan data penting seperti nama, alamat, pekerjaan, tempat dan tanggal lahir, dan data penting lainnya.
2	Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-E)	Penerbitan kartu identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang dari segi fisik dan penggunaannya berfungsi secara komputerisasi
3	Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)	Penerbitan bukti identitas resmi untuk anak di bawah 17 tahun yang berlaku selayaknya KTP untuk orang dewasa pada umumnya
4	Surat Keterangan Pindah WNI	Penerbitan dokumen kependudukan yang menerangkan pindahnya penduduk ke Daerah domisili yang baru selama lebih dari satu tahun atau kurang dari satu tahun
5	Pencatatan Penerbitan Akta Perkawinan	Penerbitan dokumen atas pendataan administrasi perkawinan dengan tujuan untuk menciptakan ketertiban hukum

6	Pencatatan dan Penerbitan Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan	Penerbitan surat yang menerangkan perkawinan yang dilakukan itu tidak sah atau tidak pernah adanya perkawinan
7	Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Perceraian	Pencatatan dan Penerbitan dokumen yang menerangkan bahwa perkawinan yang sebelumnya telah berakhir pisah
8	Pencatatan dan Penerbitan Surat Keterangan Akta Perceraian	Pencatatan dan Penerbitan surat yang menerangkan bahwa perkawinan yang sebelumnya telah berakhir pisah
9	Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran	Pencatatan dan Penerbitan dokumen yang melampirkan biodata penduduk atas kelahiran baru
10	Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Kematian	Pencatatan dan Penerbitan dokumen yang melampirkan biodata penduduk atas kematian
11	Pencatatan Pengangkatan Anak Di Wilayah Indonesia	Pencatatan atas pengangkatan anak untuk diadopsi seperti anak dalam sebuah keluarga
12	Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Pengakuan Anak	Pencatatan dan penerbitan dokumen yang menerangkan bahwa benar anak dari ayah biologis yang disetujui ibu kandung
13	Pencatatan dan Penerbitan Kutipan Akta Pengesahan Anak	Pencatatan dan penerbitan dokumen yang menerangkan bahwa anak benar anak dari ayah biologis yang disetujui ibu kandung
14	Pencatatan Perubahan Nama	Pencatatan perubahan nama sebagai identitas diri berdasarkan penetapan Pengadilan Negeri
15	Pembetulan Akta Pencatatan Sipil	Pembetulan akta pencatatan sipil yang mengalami kesalahan tulis pada saat akta sudah selesai proses, baik sebelum diserahkan atau setelah diserahkan kepada subyek data.
16	Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan	Pencatatan kewarganegaraan dari warga negara asing menjadi Warga Negara Indonesia

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo, 2022

2.4 E-Government

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menghantarkan pemerintah melakukan pembaharuan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat supaya lebih efisien, cepat, dan diakui. *E- Government* merupakan istilah yang sangat populer bagi pemerintah yang baik dalam menjalankan

pelayanan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. *E-Government* menurut Shafira (2021: 52-68) menjelaskan bahwa: “sebagai suatu mekanisme baru dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat, dalam pemanfaatan teknologi informasi terutama internet harus dapat memperbaiki layanan kepada masyarakat”. Pelayanan dengan menggunakan teknologi memudahkan interaksi pemerintah dengan masyarakat dalam hal pemberian pelayanan. Internet adalah alat bantu untuk mengakses pelayanan secara daring. Adapun kelebihan dari penggunaan layanan secara daring menghemat biaya dan waktu yang harus dikeluarkan oleh pengguna layanan serta menghindari adanya pungutan liar. Sejalan dengan pandangan Djadjuli (2019: 270-279) yang menjelaskan bahwa:

Salah satu kelebihan dari penggunaan jaringan yang dibangun yaitu transparansi, dengan menggunakan jaringan maka semua orang dapat mengakses informasi dari manapunwalaupun tempat tinggal masyarakat tersebut cukup jauh, prosesnya bagaimana serta berapa jumlah biaya yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan tersebut yang memungkinkan tidak ada pungutan liar diluar pungutan yang sudah ditentukan karena semua orang mengetahui dan terbuka atas pungutan yang sah berdasarkan aturan untuk mendapatkan layanan tertentu.

Setiap warga negara yang hendak mengurus permohonan pendaftaran administrasi kependudukan dapat melakukannya dimana saja selagi didukung oleh internet yang mudah diakses.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan referensi untuk peneliti dalam melakukan perbandingan antara penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang telah dilakukan. Terdapat persamaan permasalahan dalam penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu dari penelitian ini antara lain:

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Metode	Kesimpulan
1	Verent Nadya Crismonita, Dyah Adriantini Shinta Dewi, Suharso, Budiharto (2020)	Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi di Disdukcapil Kota Magelang dalam Rangka Mewujudkan <i>Good Governance</i>)	Kualitatif dengan sifat deskriptif	<p>Sesuai dengan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 berdasarkan factor-faktor yang mempengaruhi hukum menurut Soerjono Soekanto belum efektif dapat dilihat dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Data pemohon pelayanan daring tahun 2017-2019 kurang diminati masyarakat.. 2. Jangka waktu dalam memproses data yang tidak tepat waktu 3. Terdapat kekurangan pada sarana dan fasilitas yang masih mengalami kerusakan atau eror pada sistem 4. Persesi masyarakat yang masih beranggapan bahwa pengurusan dokumen secara manual lebih cepat daripada daring <p>Berdasarkan penerapan prinsip <i>Good Governance</i> pelayanan belum berjalan dengan baik walaupun dalam pelayanan daring lebih memudahkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan. Dalam pelaksanaan sistem</p>

				<p>pelayanan administrasi melalui daring ditemukan hambatan-hambatan yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Belum semuanya pegawai Didukcapil mampu menguasai teknolog informasi 2. Kurang maksimalnya sosialisasi yang dilakukan Disdukcapil Kota Magelang 3. Sistem yang masih bermasalah saat tingginya jumlah pengguna untuk melakukan permohonan 4. Terjadinya eror pada alat perekam KTP dan Komputer yang sudah lama.
2	Adila Almas Hasna Asyari, Anjar Sri Ciptorukmi Nugraheni (2021)	<p>Problematika Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan.</p>	<p>Kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif</p>	<p>Sesuai dengan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Impementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring menggunakan Aplikasi Tenan, berjalan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan pada Pemendagri tersebut. Namun ditemui permasalahan dalam pelaksanaannya karena tidak adanya teknologi pengembangan yang dapat digunakan

				<p>untuk mengakses aplikasi dalam mengurus pendaftaran KTP maupun penggantian foto KTP.</p> <p>2. Problematika Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring di Duspendukcapil Kabupaten Grobogan, melalui indikator efektivitas hukum sesuai dengan teori Soerjono Soekanto, ditemukan pada saran dan fasilitas server dan jaringan yang kurang untuk mengakses aplikasi, kemudian pada faktor penegak hukum di temukan permasalahan kurang maksimalnya sosialisasi dan pendampingan yang dilakukan kepada masyarakat, dan pada faktor masyarakatnya ditemukan permasalahan terkait kurang semangatnya masyarakat untuk menambah pengetahuan informasi mengenai peraturan atau hukum yang dilakukan di</p>
--	--	--	--	--

				daerah. Namun pada faktor hukum dan kebudayaan tidak ditemukan permasalahan.
3	Mukhsin Juniardo Siregar, Maya Jannah, Risdalina, Nimrot Siahaan, Indra Kumalasari M (2021)	Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu	Kualitatif, konferhensif dan lengkap	Sesuai dengan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: <ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam melaksanakan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring di lingkungan Kabupaten Labuhanbatu. Kantor Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu menyediakan kontak WhatsApp yang dapat dihubungi masyarakat untuk mendaftar kepentingan yang diperlukan serta masyarakat harus melengkapi beberapa persyaratan yang diminta. Paling cepat 5-6 jam data-data milik masyarakat selesai diproses dan paling lambat 1-2 hari. Masyarakat akan dihubungi kembali melalui WhatsApp untuk pengambilan data yang sudah selesai diproses ke Kantor Disdukcapil Terkait. 2. Dalam

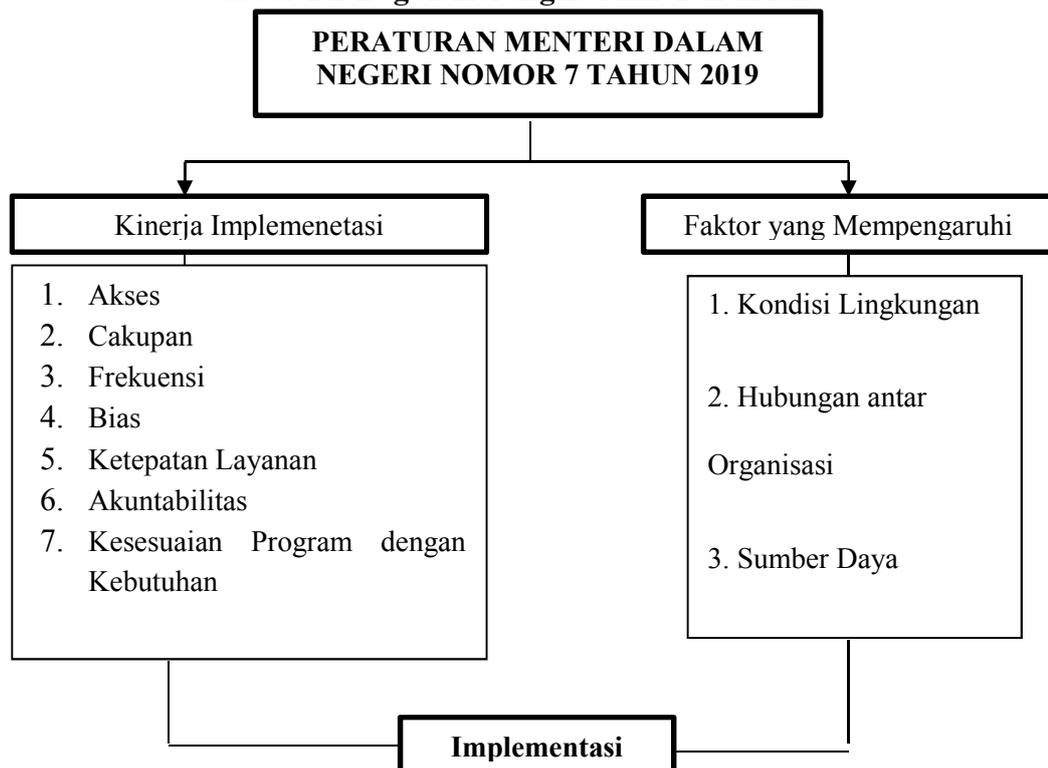
				implementasinya terdapat manfaat positif yaitu masyarakat tidak perlu datang ke kantor. Ada juga kendala yang ditemukan yaitu masih ada masyarakat yang belum paham menggunakan teknologi untuk melakukan pengurusan secara daring.
--	--	--	--	---

Perbedaan secara keseluruhan dari ketiga penelitian terdahulu yang sudah dijelaskan diatas dengan penelitian ini adalah: *Pertama*, pada ketiga penelitian terdahulu dengan penelitian ini memiliki perbedaan lokasi dan waktu penelitian. *Kedua*, penelitian yang dituliskan Mukhsin Juniardo Siregar, Maya Jannah, Risdalina, Nimrot Siahaan, Indra Kumalasari menggunakan metode kualitatif, konferhensif dan lengkap. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. *Ketiga*, pada penelitian yang berjudul Efektivitas Pemendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi di Disdukcapil Kota Magelang dalam Rangka Mewujudkan *Good Governance*) membahas efektivitas pelayanan administrasi secara daring untuk mewujudkan *good governance*, sedangkan dalam penelitian ini membahas tentang implementasi pelayanan administrasi secara daring untuk mewujudkan *e-government*.

2.6 Kerangka Pikir Penelitian

Kerangka pikir penelitian adalah hubungan antara konsep yang satu dengan konsep yang lain dari masalah yang diteliti. Kerangka pikir berperan penting dalam mendefinisikan konsep yang akurat untuk penelitian dan memetakan konsep-konsep yang saling berhubungan satu sama lain. Sesuai dengan tujuan dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 untuk percepatan dalam penyelesaian administrasi kependudukan secara daring, maka dapat dibuatkan kerangka pikir sebagai berikut.

Gambar 2.2 Bagan Kerangka Pikir Penelitian



2.7 Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah rangkaian susunan atau bentuk permasalahan yang dijelaskan sebagai pusat dalam topik penelitian, sehingga harapannya dengan

terfokus si peneliti benar-benar mampu mengumpulkan data dan menganalisis data yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Penelitian ini memiliki fokus sebagai berikut:

1. Kinerja implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 dapat dilihat dari efek dari kebijakan yang dapat secara nyata dirasakan oleh masyarakat. Adapun indikator efek dari kebijakan untuk mengetahui kinerja implementasi dari peraturan layanan daring yang dijalankan yaitu Akses, Cakupan, Frekuensi, Bias, Ketepatan Layanan, Akuntabilitas, dan Kesesuaian Program dengan Kebutuhan. Maka dapat diketahui kinerja implementer dalam menjalankan peraturan.
2. Faktor yang mempengaruhi kinerja implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring adalah sebagai berikut :

- 1) Kondisi Lingkungan

Kondisi lingkungan dimana penelitian ini dilaksanakan sangat berpengaruh untuk mengetahui sarana dari jaringan di tempat tinggal masyarakat yang melakukan permohonan pendaftaran administrasi kependudukan. Kondisi lingkungan yang mendukung adanya jaringan akan memudahkan masyarakat untuk mendaftar secara daring.

- 2) Hubungan antar Organisasi

Dalam sebuah organisasi berhubungan dengan prosedur yang mengatur pelaksanaan peraturan dalam pengerjaan implementasi menuju kebijakan yang berjalan dengan baik. Adapun yang dimaksud dengan

hubungan antar organisasi adalah kerjasama dengan pihak luar untuk berjalannya pelaksanaan suatu peraturan/kebijakan. Selain daripada itu, kadang kala dalam melaksanakan suatu kebijakan ditemukan tanggung jawab antara beberapa organisasi pelaksana oleh karena itu di perlukan koordinasi agar dapat mengontrol suatu implementasi.

3) Sumber Daya

Faktor sumber daya juga memiliki peranan yang penting dalam pengimplementasian peraturan ini. Ketersediaan sumber daya untuk mengoperasikan sebuah peraturan merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan. Oleh sebab itu, sumber daya yang dimaksud adalah sumber daya manusia dan sumber daya fasilitas yang dapat mendukung jalannya implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.

4) Karakter Institusi Implementer

Karakter institusi implementer merupakan faktor yang cenderung mengarah pada sikap para pelaksana peraturan dalam menjalankan fungsi, tanggung jawab, dan wewenang yang sesuai dengan peraturan pelayanan yang telah ditetapkan. Sehingga karakter institusi implementer juga memiliki faktor yang sangat penting dalam proses implementasi kebijakan/peraturan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis dan Tipe Penelitian

3.1.1 Jenis Penelitian

Pada hakikatnya metode penelitian merupakan suatu proses menemukan kebenaran yang dilakukan dengan meneliti kondisi secara nyata untuk menghasilkan pengetahuan yang lebih mendalam. Penelitian ini mengenai Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 berdasarkan pelayanan administrasi kepada masyarakat secara daring. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode yang lebih menekankan pada objek untuk menemukan makna secara mendalam. Selanjutnya digunakan teknik deskriptif untuk memahami dan mengetahui gambaran tentang Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Karo..

3.1.2 Tipe Penelitian

Adapun tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif. Penelitian ini membantu untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan lebih rinci tentang masalah yang akan dipelajari, dan untuk mendefinisikan dan menafsirkan data yang ada secara terstruktur. Tipe deskriptif didasarkan pada peristiwa yang terjadi saat melakukan penelitian, kemudian menggambarkan dan membandingkan data yang tersedia dan kemudian menarik kesimpulan.

3.2 Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian yaitu di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang meneliti tentang Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Karo yang beralamat di Jl. Veteran No. 22, Lau Cimba, Kecamatan Kabanjahe, Kabupaten Karo, Sumatera Utara 22111. Kantor tersebut merupakan salah instansi yang menyediakan pelayanan administrasi secara daring. Serta untuk mengetahui implementasi dan upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Karo agar pelaksanaan pelayanan administrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku yang telah dibentuk oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.

3.3 Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif orang yang diwawancarai yang menjadi sumber data disebut informan. Pengertian informan adalah subjek penelitian yang dapat menjelaskan informasi mengenai fenomena atau masalah yang diangkat dalam penelitian. Adapun yang menjadi informan kunci yaitu Kepala Bidang Pengolahan Informasi Administrasi Penduduk pada Dinas Dukcapil Kabupaten Karo dan Pegawai Pengolahan Informasi Administrasi Penduduk yang mengetahui garis besar teknis pelayanan daring yang disediakan kepada masyarakat. Sementara informan utama yaitu 3 (tiga) orang masyarakat yang telah mengurus dokumen administrasi dianggap paling dapat memberikan informasi kepada peneliti terkait pelayanan daring. Selanjutnya informan tambahan satu perangkat desa. yang

bekerja di pemerintahan kecamatan yang memiliki hubungan dengan Dukcapil dalam pelayanan administrasi kependudukan.

3.4 Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua yakni data primer dan data sekunder.

3.4.1 Data Primer

Data primer merupakan sumber data langsung bagi pengumpul data. Dalam penelitian ini, data primer yang digunakan adalah peneliti berkunjung ke lapangan untuk memperoleh data yang diperoleh langsung dari Kantor Dukcapil Kabupaten Karo tujuan memperoleh data yang *valid*.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber yang tidak memberikan data secara langsung kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau melalui dokumen. Sumber sekunder termasuk surat pribadi, buku harian, notulen rapat asosiasi, dan dokumen resmi dari berbagai instansi pemerintah yang dapat membantu penulis untuk melakukan penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang relevan berdasarkan tujuan penelitian, maka teknik pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Teknik mengumpulkan data yang pertama yaitu wawancara. Dalam kegiatan wawancara di lakukan dengan proses tanya jawab secara langsung atau tatap muka antara penanya dengan narasumber untuk

memperoleh informasi yang lebih akurat tentang masalah yang akan diteliti.

2. Studi dokumen

Studi dokumen adalah kumpulan dokumen yang dianggap penting dan dapat mendukung serta memperkuat hasil penelitian ini, seperti data yang asli, lengkap bukan berdasarkan perkiraan, dan dengan menggunakan data yang sudah tersedia dalam catatan dokumen yang sudah ada. Studi dokumen ini dilakukan melalui jurnal, buku, laporan, literatur majalah, dan undang-undang. Dengan teknik ini dapat memberikan kesempatan kepada peneliti untuk memperluas wawasan tentang yang diteliti.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses menemukan dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara dan studi dokumen, dengan cara mengelompokkan data ke dalam bentuk kategori kemudian menguraikan ke dalam unit-unit memilih mana yang penting dan sudah dipelajari serta membuat kesimpulan agar mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Sebelum masuk dalam pembahasan analisis data maka dilakukan pengabsahan data untuk membantu peneliti untuk membuktikan hasil penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan. Untuk mengabsah data, peneliti menggunakan metode triangulasi yaitu pengecekan dari berbagai sumber dengan cara dan waktu yang berbeda.

1) Triangulasi Sumber

Membandingkan dengan cara mengecek ulang informasi yang diiperoleh dari informan satu ke informan dua dan seterusnya, contohnya pertanyaan yang ditanyakan ke informan satu kemudian dipertanyakan kembali kepada informan kedua untuk membandingkan atau memperjelas kembali informasi yang didapatkan apakah sesuai atau tidak untuk mendapatkan informasi yang benar-benar *valid*.

2) Triangulasi Teknik.

Untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya, data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan data-data yang diperoleh. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti harus melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber yang bersangkutan atau yang lain yang dapat memberikan informasi terpaut dengan pertanyaan peneliti untuk memperoleh data yang *valid*.

3) Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu sering mempengaruhi kredibilitas data. Pengujian kredibilitas dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga ditemukan kejelasan datanya.

Setelah dilakukan pengabsahan data maka langkah selanjutnya dilakukan analisis data. Dalam menganalisis data peneliti mengacu pada beberapa tahap antara lain sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data Melalui Wawancara

Wawancara yang di lakukan terhadap sumber informasi yang dapat memberikan informasi yang akurat terhadap studi kasus penelitian.

2. Reduksi Data

Banyaknya jumlah data yang di peroleh dari data lapangan mengharuskan peneliti untuk mencatat lebih detail dan terperinci, untuk mendapatkan data yang lebih detail memerlukan reduksi data.

3. Uji Confirmability

Adapun arti dari uji confirmability yaitu menguji hasil penelitian yang bertautan dengan penelitian yang telah di lakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang di lakukan maka penelitian tersebut telah diterima standar confirmability.

4. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan ditarik dengan mencari makna dari pola penjelasan tersebut. Jadi dilakukan dengan hati-hati dan teliti dengan melakukan beberapa kajian.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti (2015). Implementasi Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya Di Indonesia. Yogyakarta: Gava Media. Hlm 64.
- _____ (2015). Implementasi Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya Di Indonesia. Yogyakarta: Gava Media. Hlm 90.
- _____ (2015). Implementasi Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya Di Indonesia. Yogyakarta: Gava Media. Hlm 105.
- Tjilen, Alexander Phuk (2019). Konsep Teori dan Teknis Analisis Implementasi Kebijakan Publik. Bandung: Nusa Media. Hlm 25.

Jurnal

- Agindawati, Isye Nuriyah (2019). **Implementasi Kebijakan Publik dari Persepektif Penyelenggaraan Pengawasan**. Jurnal Inspirasi, Volume 10 Nomor 1, hal 98-105, BPSDM, Jawa Barat.
- Chrismonita, Verent Nadya, Dyah Adriantini Shinta Dewi, Suharso, dan Budiharto. (2020). **Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi di Disdukcapil Kota Magelang dalam Rangka Mewujudkan Good Governance)**. Borobudur Law Review, Volume 2 Nomor 2, hal 64-89, DOI, Magelang.
- Djadjuli, R. Didi. (2019). **E-Goverment Dalam Merealisasikan Pelayanan Yang Berkualitas**. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, Volume 6 Nomor 4, hal 270-279, Jurnal Unigal, Ciamis.
- Haqie, Zulfa Auliana, Rifda Eka Nadiyah, dan Oktavira Puteri Ariyani. (2020). **Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya**. Journal of Public Sector Innovations, Volume 5, Nomor 1, hal 23-30, Jurnal Unesa, Surabaya.
- Juru, Nyoman Ary. (2020). **Analisis Struktur Organisasi Terhadap Kinerja Sektretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng**. Jurnal Imiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi), Volume 4 Nomor 2, hal 408-421, STIEM, Bandung.
- Mustafa, Delly, Umi Farida, dan Yusriadi. (2020). **The Effectiveness Of Public Services Through E-Government In Makassar City**. International Journal Of Scientific & Technology Rerearch, Volume 9 Issue 01, hal 1176-1178, Research Gate, Indonesia.
- Purba, Khairunsyah, Herijanto Bekti, Sintaningrum, dan Ira Irawati. (2020). **Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Upt**

- Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.** Jurnal Administrasi Publik, Volume 11 Nomor 1, hal 31-55, SINTA 4, Bandung.
- Shafira, Aina dan Ardita Kurniasiwi. (2021). **Implementasi E-Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo.** Jurnal Caraka Prabu, Volume 5 Nomor 1, hal 52-68, Research Gate, Wates.
- Twizeyimana, Jean Damascene dan Annika Andersson. (2019). **The public value of E-Government – A literature review.** Government Information Quarterly, hal 167-178, Elsevier, Sweden.

Website

- Disdukcapil, T. (2022). Jenis Layanan. Diakses dari <https://disdukcapil.karokab.go.id/jenis-layanan/>. Pada tanggal 20 April 2022, pukul 17.30 WIB.

