

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI
LAYANAN ONLINE SIDILAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN BANDUNG BARAT
PROVINSI JAWA BARAT**

Rizky Aji Pangestu

NPP. 29.0696

*Asdaf Kabupaten Bandung Barat, Provinsi Jawa Barat
Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: rizkyapangestu180899@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The low issuance of Death Certificates through Online services carried out by the Civil Population and Registration Office is a special concern that must be resolved. Though this online sence aims to facilitate public access to managing population administration directly without coming to the office and complying with the Health protocol in breaking the chain. spread of Covid-19. The formulation of the problem in this study is how effective online death certificate services are, what are the factors that are obstacles and how the agency's efforts to overcome these obstacles.* **Purpose** *The purpose of this study is to analyze and describe the implementation of Sidilan in increasing the issuance of Death Certificates in West Bandung Regency through online services..* **Method:** *used in this thesis is the theory of effectiveness according to Campbell in Sustrisno (2011: 131) which contains 4 (four) dimensions, namely productivity, efficiency, flexibility and satisfaction..* **Results** *The results of this study show that online death certificate services have not been effective. The inhibiting factors are the level of public awareness, human resources and facilities of inadequate facilities and infrastructure. there is a lack of level of consciousness and a level of understanding..* **Conclusion :** *The inhibiting factors are the level of public awareness, human resources and facilities of inadequate facilities and infrastructure. there is a lack of level of consciousness and a level of understanding. However, these obstacles can be overcome by the West Bandung Regency Population and Civil Registration Office through efforts such as socialization, providing technical guidance to improve capabilities in the field of technology and improve the quality of facilities and infrastructure.*

Keywords: *Effectiveness, Services Online, Death Certificate*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP) : Rendahnya penerbitan Akta Kematian melalui pelayanan Online yang dilaksanakan Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi satu persyaratan khusus yang harus diselesaikan. Padahal pelayanan online ini bertujuan mempermudah akses masyarakat dalam hal mengurus administrasi kependudukan secara langsung tanpa datang ke kantor serta mematuhi protocol Kesehatan dalam memutus rantai Covid-19, dalam penelitian ini yaitu bagaimana efektifitas pelayanan akta kematian online. apa saja faktor yang menjadi hambatan serta bagaimana upaya dinas untuk mengatasi hambatan tersebut. **Tujuan:** Tujuan penelitian dilakukan adalah untuk mengetahui dan menganalisis efektifitas pelayanan Sidilan dalam penerbitan akta kematian dan faktor penghambat serta upaya yang dilakukan oleh Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dalam mengatasi hambatan yang terjadi pada pelayanan sidilan dalam akta kematian di Kabupaten Bandung Barat. **Metode:** Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data adalah dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil:** hasil penelitian yang dilakukan, Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sidilan dalam Akta kematian oleh Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Bandung Barat sudah cukup baik, namun belum efektif karena memiliki beberapa hambatan seperti server yang sering gangguan, kurangnya server, kurangnya petugas dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang teknologi. **Kesimpulan:** dari penelitian ini adalah harus adanya peningkatan sistem pelayanan, penambahan server, koordinasi dari pemerintah daerah dan penambahan jumlah pegawai. Peneliti merekomendasi penambahan server yang baik sehingga dapat diberikan anggaran yang memadai dan adanya penambahan personil petugas lapangan untuk meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik.

Kata Kunci : *Efektivitas, Pelayanan Online, Akta Kematian*



I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kabupaten Bandung Barat adalah daerah yang termasuk dari daerah Bandung Raya yang dimana suatu daerah tersebut hasil pemekaran dari Kabupaten Bandung yang terdiri luas wilayah 1.311,31 km², 16 kecamatan dan 165 kelurahan/desa, serta 1.714.982 penduduk jiwa dan terdiri 882.578 jiwa laki-laki dan 850.607 jiwa perempuan. Dengan hasil sensus penduduk tahun 2022. Peristiwa Kependudukan memiliki peran penting dalam kepengurusannya yang sering terabaikan oleh masyarakat adalah Peristiwa Kematian. Disebutkan dalam pasal 44 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menyatakan bahwa setiap kematian wajib dilaporkan oleh ketua rukun tetangga atau nama lainnya dalam domisili Penduduk kepada Instansi Pelaksana setempat paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak kematian dan berdasarkan laporan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) Pejabat Pencatatan Sipil mencatat pada Register Akta Kematian. Undang-Undang tersebut pentingnya pencatatan akta kematian merupakan suatu hal yang wajib untuk dilaksanakan. Akta kematian adalah dokumen yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai bentuk pengakuan negara atas kematian seseorang. Akta kematian tentu memiliki berbagai manfaat terhadap orang yang bersangkutan maupun keluarga yang ditinggalkan. Tanpa adanya akta kematian dapat menyebabkan kepengurusan perihal lain menjadi kurang optimal bahkan tidak terlaksananya. Oleh karena itu masyarakat masih kurang peduli tentang pentingnya kepemilikan dan mengurus akta kematian apabila ada anggota keluarganya telah meninggal dunia. Salah satu persoalan yang cukup sering dalam administrasi kependudukan yaitu berkaitan dengan Pencatatan Peristiwa Kematian. Kematian seseorang merupakan keluarnya hukum yang akibat hukum yang timbul dari kematian seseorang yaitu penentuan ahli, waris, pembagian harta peninggalan dan perwalian. Ditemukannya kendala yang ada dilapangan terkait penertiban akta kematian yang dimana masyarakat masih kurang paham akan pentingnya penertiban akta kematian sehingga suatu kejadian peristiwa ketimatan tidak dilaporkan kepada instansi terkait. Pelaporan kematian seseorang sangat diperlukan untuk data kependudukan sehingga data yang didapat merupakan data yang asli dan factual. Kenyataan menunjukkan penyebab tidak terekamnya data kependudukan. Menjadikan masalah sehingga data tidak valid. Permasalahan tersebut menjadikan Pemerintah Kabupaten Bandung Barat khususnya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil melakukan inovasi terus menerus dan mengeluarkan layanan online Sidilan yang bertujuan untuk mempermudah pengurusan pembuatan akta kematian. Dengan layanan ini masyarakat dapat menggunakan sistem online untuk menyelesaikan aplikasi akta kematian di mana saja dan kapan saja serta masyarakat datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil hanya ketika sudah selesai dan mengambil dokumen tersebut. Melalui layanan Sidilan dalam pembuatan akta kematian dapat dilakukan secara online dan memberikan kemudahan untuk masyarakat mengurusnya, meskipun dalam lapangan masih ada sebagian masyarakat yang datang langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Statistik akta kematian yaitu kumpulan data yang dikumpulkan dan disusun dalam bentuk table yang digunakan untuk permohonan akta kematian secara online. Jumlah data yang diterbitkan menunjukkan hal diluar dugaan terkait penerbitan akta kematian sejak diluncurkan pelayanan online Sidilan dalam beberapa tahun terakhir. Selain itu target penerbitan yang diinginkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat belum tercapai beberapa tahun terakhir.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Dibalik pelaksanaannya, terdapat beberapa kendala yang menghambat pelayanan administrasi kependudukan melalui SIDILAN di Kabupaten Bandung Barat. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat dinilai kurang efektif. Ditemukan beberapa permasalahan yang sering dikeluhkan masyarakat. Permasalahan yang dikeluhkan yakni berupa lama dan rumitnya terutama pada proses penerbitan akta kematian yang sulit diakses oleh pengguna, jaringan yang terkendala di beberapa daerah desa. Adapun permasalahan lain yang terjadi seperti meningkatnya pandemi COVID-19 dari awal tahun 2020. Untuk itu diperlukan suatu inovasi sebagai solusi dari kurang maksimalnya pelayanan administrasi kependudukan sehingga Pelayanan terhadap masyarakat Kabupaten Bandung Barat dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun dengan syarat serta ketentuan yang teratur yang ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat.

1.3 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan permasalahan yang akan dibahas oleh penulis, terdapat penelitian sebelumnya yang dijadikan penulis sebagai rujukan pada penelitian yang akan diteliti oleh penulis, diantaranya adalah penelitian Anisa Fitri Amalia yang berjudul Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat pada tahun 2018, dengan Menganalisis pentingnya efektivitas pelayanan administrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan optimal. Penelitian Achdiat & Yaya Mulyana berjudul Model Kebijakan Peningkatan Laporan Kematian dalam Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung Barat (2017) Adanya tumpang tindih laporan kematian, perbandingan informasi kependudukan, serta berkenaan dengan Sumber Energi Manusia di Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. Dena Laras, Hardi Warsono (2019) dengan judul Implementasi Program Pembuatan Akta Kematian Di Kecamatan Tugu Kota Semarang, penelitian ini Menganalisis faktor penghambat program pembuatan akta kematian serta untuk meningkatkan administrasi kepemilikan akta kematian. Tania Soraya (2019) yang berjudul Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online Di Kabupaten Pati yang Menganalisis penerapan sistem aplikasi online dalam pelayanan pendaftaran administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Pati, serta saja kelebihan dan kekurangan sistem aplikasi online dalam pelayanan pendaftaran administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Pati. Serta penelitian Darling Masiali dengan judul Inovasi Pelayanan KTP-el dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan Provinsi Maluku Utara pada tahun 2017 yang Menganalisis inovasi pelayanan KTP-el yang dilakukan oleh Disdukcapil dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Halmahera Selatan. Dan factor- factor penghambat dalam inovasi tersebut

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dengan penelitian sebelumnya karena penulis menganalisis terhadap efektivitas. Penelitian ini dibuat untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan pelayanan melalui layanan online sidilan dalam penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat.

1.5 Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan online SIDILAN dalam penerbitan akta kematian di Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat, untuk menganalisis faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi efektivitas pelayanan online SIDILAN dalam penerbitan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa

Barat, untuk mengetahui dan menganalisis upaya apa saja yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada pelayanan online SIDILAN dalam penerbitan akta kematian di Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat.

II. METODE

Dalam melakukan penelitian ini berkaitan dengan judul efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui layanan online Sidilan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat dalam penerbitan akta kematian di Kabupaten Bandung Barat, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang menggambarkan permasalahan atau kasus yang dikemukakan berdasarkan fakta yang ada kemudian diteliti dan ditarik kesimpulan.

Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 11 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi, Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang Pemanfaatan Data Inovasi, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Kewarnegaraan, dan Kematian, Staff Bidang Pengelolaan dan Penyajian Data, Staff Bidang Perubahan Status Anak, Kewarnegaraan dan Kematian dan masyarakat (dalam hal ini berjumlah 7 orang). Adapun pengumpulan data Adapun analisisnya menggunakan teori Campbell, yaitu analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data reduction, data display, dan conclusion drawing/ verification.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian akan diuraikan sesuai tiga hal pokok yang tertera pada perumusan masalah. Hal-hal tersebut adalah efektivitas pelayanan online SIDILAN dalam penerbitan akta kematian di Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat, faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi efektivitas pelayanan online SIDILAN dalam penerbitan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat, upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada pelayanan online SIDILAN dalam penerbitan akta kematian di Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat.

3.1 Pelaksanaan Layanan Online SIDILAN Terhadap Kepemilikan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat

Pedoman yang digunakan dalam pelayanan online SIDILAN dalam melaksanakan tugas, fungsi pelayanan adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Secara Daring. Semenjak diberlakukannya peraturan tersebut pelayanan administrasi kependudukan dilakukan secara Online melalui Layanan Online Sidilan. Serta adapun salah satu pelayanannya adalah penerbitan Akta Kematian.

Berdasarkan data yang dilampirkan diatas menunjukkan adanya 13.858 dalam persentasi 96,96 % terhadap Jumlah Penerbitan Akta Kematian yang pada tahun 2020 secara offline sedangkan Jumlah penerbitan Akta Kematian melalui Sidilan berjumlah 500. Oleh karena itu Layanan Online Sidilan dapat dikatakan belum berhasil walaupun pencapaiannya masih jauh untuk mencapai target. Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa kecamatan Cihampelas tetap menduduki posisi terendah terhadap kepemilikan Akta Kematian pada tahun 2020. untuk meningkatkan pelayanan oleh Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dapat diukur berdasarkan empat indikator yang dinyatakan oleh Campbell dalam Sutrisno:

3.1.1 Produktivitas

Produktivitas merupakan hal yang tidak bisa lepas dan selalu berdampingan dari sebuah efektivitas, Karena mengetahui dimana bahwa sebuah efektivitas membawa kemudahan terhadap yang sedang terjadi atau yang akan diteliti. Menurut Campbell dalam Sutrisno, Produktivitas memiliki Kuantitas atau ukuran suatu produk dan jasa pokok yang akan dihasilkan dari organisasi tersebut. Dimana produktivitas harus memiliki suatu kuantitas atau ukuran suatu produk yang melekat dan menjadi cirinya. Dengan adanya Layanan online Sidilan yang dimana melibatkan teknologi, jaringan internet dan media elektronik. Sidilan adalah pelayanan online administrasi kependudukan Kabupaten Bandung Barat. Dilihat dari pelaksanaannya, hal ini memiliki pengaruh terhadap Sidilan terhadap kepemilikan akta kematian. kabar baik ini dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan sangat berbeda dengan pelayanan pada umumnya atau inovasi yang sudah ada sebelumnya. Pelayanan dalam penerbitan akta pun akan terasa lebih mudah karena adanya Inovasi Sidilan ini.

3.1.2 Efisiensi (Efficiency)

Efisiensi harus bersifat hemat atau kemampuan suatu kelompok untuk mencapai tujuan yang diharapkan atau diinginkan. Dimana efisiensi merupakan ciri dari sebuah efektivitas. Hal ini dimana dengan efektivitas dapat baik untuk memecahkan atau mencari suatu permasalahan dengan cepat dan mudah. Bila dilihat dari indikator pencapaian tujuan program terhadap pelaksanaan pelayanan online Sidilan terhadap kepemilikan akta kematian masih tergolong rendah dimana masih kurang paham serta belum mengetahui itu tentang layana online Sidilan tersebut. Maka dari itu jika dilihat belum tercapainya indikator ini tersebut.

3.1.3 Fleksibilitas (Flexible)

Fleksibilitas menjadi titik acuan penelitian yang peneliti lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. Dengan tingginya kebutuhan masyarakat dalam pemenuhan administrasi kependudukan dimana pemerintah untuk selalu siap dan sigap dalam memberikan pelayanan. Hal ini pelayanan online Sidilan melibatkan teknologi dan jaringan yang dimana sangat berpengaruh terhadap kedua factor tersebut apabila disalah satunya tidak dapat berjalan dengan baik. Bila dilihat dari indikator Mudah Dipelajari. Mudah dipejari yang dikmasud yakni dalam penggunaan serta pemahaman tentang Sidilan tersebut. Dengan adanya pelayanan online Sidilan ini masyarakat tidak perlu jauh-jauh untuk datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mana tinggal menggunakan layanan ini tersebut di rumah denga mudah dan cepat. Dimana dilihat indikator ini sudah berjalan baik.

3.1.4 Kepuasan (Satisfaction)

Kepuasan masyarakat merupakan perasaan seseorang dalam keadaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari ekspetasi mereka yang harapkan dari layana online Sidilan tersebut. Dimana kepuasan

sangat berpengaruh terhadap kinerja layanan online Sidilan tersebut. Indikator ini sudah sesuai dengan tujuan pelaksanaan program Sidilan ini yang dimana sudah berjalan dengan baik dapat mempermudah masyarakat dalam pembuatan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

3.2 Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Adminduk Melalui Layanan Online Sidilan di Kabupaten Bandung Barat

Pembahasan terkait factor yang menjadi penghambat efektivitas pelayanan adminduk melalui layanan online Sidilan di Kabupaten Bandung Barat dalam pelayanan penerbitan akta kematian peneliti membahas factor-faktor yang menjadi penghambat pelayanan online Sidilan terhadap akta kematian. Sarana dan prasarana yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah baik dan perlu adanya penambahan fasilitas seperti server agar menunjang kegiatan pelayanan kepada masyarakat agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih maksimal dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kurangnya pemahaman masyarakat Kabupaten Bandung Barat merupakan salah satu hambatan yang mana masyarakat kurang pemahaman tentang pentingnya memiliki akta kematian. Yang menjadi faktor penghambat bagi pemerintah dalam kegiatan administasi kependudukan serta kurangnya keikutsertaan masyarakat dalam pembuatan akta kematian. Tentunya ini akan mempengaruhi data administrasi kependudukan.

3.3 Upaya dalam Mengatasi Faktor-Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Adminduk Melalui Layanan Online Sidilan di Kabupaten Bandung Barat

Pembahasan terkait Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengatasi factor-faktor penghambat dalam efektivitas pelayanan adminduk Sidilan dilakukan beberapa upaya yakni terdiri dari Penambahan Sarana dan Prasarana / Fasilitas, Penambahan Pegawai serta Pemberian Bintel terhadap Pegawai tentang Teknologi Komputer adapun yakni Sosialisasi kepada Masyarakat .

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan pelayanan adminduk layanan online ini sangat penting untuk dibahas karena masih banyak masyarakat yang belum membuat akta kematian dan masih belum sadar akan pentingnya akta kematian. Maka dari itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat membuat inovasi inovasi yang menggerakkan minat masyarakat agar lebih sadar akan pentingnya kepemilikan akta kematian. Bukan hanya untuk masyarakat tertentu yang membutuhkannya saja. Inovasi yang diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat program berbasis online melalui web yaitu Sistem Daftar Layanan Online (SIDILAN), dimana masyarakat membuat dokumen kependudukan dari rumah dan langsung dikirim ke rumah

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis terkait Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Layanan Online SIDILAN Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat dapat menyimpulkan bahwa:

1. Pelayanan akta kematian yang melalui pelayanan online SIDILAN dalam penerbitan akta belum efektif, hal ini dapat dilihat dari jumlah Akta Kematian yang diterbitkan melalui SIDILAN yakni 500 Akta yang telah mencapai target sasaran yakni sebesar 2% dari tahun 2020.
2. Terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan SIDILAN sendiri seperti pengetahuan masyarakat Kabupaten Bandung Barat tentang SIDILAN yakni seperti
 - Masih minim Fasilitas Sarana dan Prasarana, yang masih harus ditingkatkan kualitasnya,

- Terjadinya server down atau gangguan teknis sehingga akan menghambat pelayanan online,
- Serta sumber daya manusia dalam pengelolaannya; dan
- Kurangnya pemahaman masyarakat akan pelayanan online SIDILAN

3. Upaya dalam mengatasi hambatan pada pelaksanaan SIDILAN dalam melayani pembuatan administrasi kependudukan secara online sudah dilakukan dan terus berjalan. Dalam prosesnya, website SIDILAN akan selalu dilakukan evaluasi secara berkala.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu. Namun dengan waktu yang terbatas penulis masih dapat berkomunikasi dengan pihak terkait melalui *whatsapp*.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih banyak kekurangan terhadap penelitian yang penulis lakukan. Harapan kedepannya dilakukan penelitian yang lebih mendalami dokumen kependudukan lainnya.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih terutama kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat dan jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta semua pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Creswell, John W. 2014. *Research Design : Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Penerjemah: Achamd Fawaid dan Rianayati Pancasari. Edisi Keempat. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan, Bandung* : Refika Aditam.
- Robbins, Stephen P. 1994. *Teori Organisasi: Struktur, Desain dan Aplikasi*. Alih Bahasa Jusuf Udayana. Jakarta: Arcan
- Munawaroh, Nunung. 2018. *Pelayanan Publik*. IPDN.
- Miles, Mathew B. dan Huberman, A. Michael. 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Diterjemahkan oleh: Rohidi. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Mulyadi. 2014. *Sistem Akuntansi*. Cetakan Keempat. Jakarta : Salemba Empat.
- Nasution. 2011. *Metode Research Penelitian Ilmiah*. Jakarta: PT Bumi Akasara.
- Nazir, Moh. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Siswosoediro, Henry S. 2008. *Mengurus Surat-Surat Kependudukan (Identitas Diri)*. Jakarta : Visimedia.
- Sutrisno. 2011. *Budaya Organisasi*. Jakarta : Kencana
- Sugiyono. 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

B. SKRIPSI DAN JURNAL

Achdiat. 2017. Skripsi: “Model Kebijakan Untuk Meningkatkan Laporan Kematian Dalam Tertib Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Bandung Barat”. Universitas Pasundan..

Anisa Fitria Amalia. 2018. “Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat”. Jurnal Academia Praja, Vol 2, Nomor 1. Makmur, S. 2016. Pelaksanaan Keluarga Berencanaan (KB) Terhadap Tingkat . Jurnal Ilmiah Pendidikan Geografi, hlm. 56.

Ayu Kusuma Wardhani. 2018. Skripsi. “Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa (Perspektif Hukum Tata Negara Islam)”. UIN Alauddin Makassar.

Jumarianto. 2016. Skripsi. “Efektivitas Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 (Studi Penelitian Pada Kantor Kecamatan Barambai Kabupaten Barito Kuala)”. Universitas Achmad Yani Banjarmasin.

Muhammad Kamil. 2011. Skripsi “Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 (Studi Penelitian Pada Kantor Kecamatan Barambai Kabupaten Barito Kuala)”. Universitas Terbuka Kendari.

Nida Handayani. 2017. “Efektivitas Website Dalam Pelayanan Elektronik Pemerintah Kota Depok”. Universitas Muhammadiyah Jakarta. Vol.15 Nomor. 1.

Satria Fahrudin Syah. 2018. Skripsi “Efektivitas Pelayanan Administrasi Masyarakat Desa Dan Kelurahan (Padma) Dalam Perwujudan Good Governance (Studi Di Desa Sambirejo Kecamatan Plupuh Kabupaten Sragen)”. Universitas Negeri Semarang.

C. PERATURAN PERUNDANG – UNDANGAN

1. Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
2. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
3. Undang – Undang Nomor Tahun 24 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan
5. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formular Buku Dan Administrasi Kependudukan.
7. Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Barat Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bandung Barat

D. SUMBER LAIN

<http://kbbi.web.id/efektivitas>, diakses 23 Agustus 2021

<https://bandungbaratkab.bps.go.id/>, diakses 26 Agustus 2021

<http://puspawardhani116.blogspot.com/2015/02/desain-penelitian.html> diakses 27 Agustus 2021

<https://pasundannews.com/delapan-desa-di-bandung-barat-berstatus-desa-tertinggal/amp/>

<https://jabarekspres.com/berita/2016/08/31/5-desa-di-kbb-sangat-tertinggal>, diakses 26 Agustus 2021

