

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN AKTA KELAHIRAN MELALUI
WEBSITE ONLINE DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR**

Nadia Ramadhani Sukma

NPP 30.0927

Asal Pendaftaran Kabupaten Kotawaringin Timur

Provinsi Kalimantan Tengah

Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email : nadiasukmaa.30@gmail.com

Pembimbing Skripsi : Joko Moersito, S.H., MH

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP) : The use of Birth Certificate Issuance services through the Online Website at the East Kotawaringin Regency Population and Civil Registration Service has become an interesting phenomenon in East Kotawaringin Regency. This is because this service is an online website that really helps the community in managing population documents in a fast and practical time. Therefore the author is interested in researching **the Effectiveness of Issuing Birth Certificates Through the Online Website of the Population and Civil Registration Office of East Kotawaringin Regency.** **Purpose** : The purpose of this study was to analyze the effectiveness of the Birth Certificate service to the public through an online website service at the East Kotawaringin Regency Population and Civil Registration Service, to find out the factors that hindered the effectiveness of Birth Certificate services to the public through an online website at the Regency Population and Civil Registration Office. East Kotawaringin, as well as knowing the factors that are the cause of hindering the effectiveness of Birth Certificate services to the public through the online website at the Population and Civil Registration Office of East Kotawaringin Regency. To identify service effectiveness, researchers used Gibson's theory (1996). **Method** : This research is a type of descriptive qualitative research with an inductive approach. Researchers used data collection techniques in the form of interviews, observation and documentation. **Result** : From the research conducted, it was found that the effectiveness of the service was not maximized. Factors that influence the effectiveness of services to the community can be seen from the aspects of regulations and human resources. **Conclusion** : The efforts made to increase the effectiveness of services to the community are to introduce these services to the wider community.

Keywords: Service Effectiveness, Online Website Service, East Kotawaringin Regency

ABSTRAK

Permasalahan atau Latar Belakang (GAP) : Penggunaan layanan Penerbitan Akta Kelahiran Melalui Website Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur menjadi sebuah fenomena menarik di Kabupaten Kotawaringin Timur. Hal ini karena layanan ini merupakan situs website online yang sangat membantu masyarakat dalam melakukan pengurusan dokumen kependudukan dengan waktu yang cepat dan praktis. Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti tentang **Efektivitas Penerbitan Akta Kelahiran Melalui Website Online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur.** **Tujuan :** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk Menganalisis efektivitas pelayanan Akta Kelahiran kepada masyarakat melalui layanan website online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur, Mengetahui faktor yang menjadi penyebab dalam menghambat efektivitas pelayanan Akta Kelahiran kepada masyarakat melalui website online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur, serta Mengetahui faktor yang menjadi penyebab dalam menghambat efektivitas pelayanan Akta Kelahiran kepada masyarakat melalui website online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur. Untuk mengidentifikasi efektivitas pelayanan, peneliti menggunakan teori Gibson (1996). **Metode :** Penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil dan Temuan :** Dari penelitian yang dilakukan didapatkan bahwa efektivitas pelayanan belum maksimum. Faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan terhadap masyarakat dapat dilihat dari aspek peraturan dan sumber daya manusia. **Kesimpulan :** Adapun upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat adalah melakukan pengenalan layanan ini kepada masyarakat luas.

Kata Kunci: Efektivitas Pelayanan, Layanan Website Online, Kabupaten Kotawaringin Timur

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai salah satu bagian dari Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Timur menjalankan fungsi pemerintah sebagai pelayan publik dengan meluncurkan inovasi berupa Website Online yang dapat diakses oleh masyarakat Kabupaten Kotawaringin Timur. Hal ini dilansir dari berita yang dipublikasikan dari Disdukcapil Kotim pada tanggal 26 Juni 2019, Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur, Agus Tripurna Tangkasiang S.H resmi meluncurkan inovasi pelayanan berupa pendaftaran pencatatan Akta Kelahiran berbasis online agar memberikan kemudahan dalam dunia digital seperti saat ini dimana masyarakat tidak lepas dari gadget. Sebagai penyelenggara pelayanan publik pemerintah berkewajiban membuat masyarakat nyaman dalam rangka meningkatkan tingkat pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur menawarkan kemudahan bagi masyarakat dalam bentuk layanan website online untuk melakukan pengurusan dokumen

kependudukan akta kelahiran, dengan jumlah akta kelahiran di tahun 2022 sebanyak 129.176 dengan persentase kepemilikan 85,58% yang dijelaskan dalam Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1. 1

**Jumlah Kepemilikan Akta Kelahiran 0-18 Tahun
Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2022**

No	Kecamatan	Memiliki	Belum Memiliki	Umur 0-18 Tahun	Persentase (%)
1	Mentaya Hilir Selatan	6,239	579	6,818	91.51
2	Teluk Sampit	2,655	830	3,485	76.18
3	Pulau Hanaut	3,801	1,322	5,123	74.19
4	Mentawa Baru Ketapang	27,618	3,045	30,663	90.07
5	Seranau	2,507	859	3,366	74.48
6	Mentaya Hilir Utara	4,479	510	4,989	89.78
7	Kota Besi	5,340	723	6,063	88.08
8	Telawang	3,959	1,055	5,014	78.96
9	Baamang	20,772	1,207	21,979	94.51
10	Cempaga	5,804	1,193	6,997	82.95
11	Cempaga Hulu	4,161	1,908	6,069	68.56
12	Parenggean	7,511	970	8,481	88.56
13	Tualan Hulu	1,730	535	2,265	76.38
14	Mentaya Hulu	4,667	959	5,626	82.95
15	Bukit Santuai	1,560	648	2,208	70.65
16	Antang Kalang	3,018	940	3,958	76.25
17	Telaga Antang	4,726	1,346	6,072	77.83
TOTAL		110,547	18629	129,176	85.58

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Timur, 2022

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Pada bulan Maret 2020 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur sudah mulai tidak lagi menerima berkas pengurusan dokumen kependudukan secara manual. Hal tersebut mulai diberlakukan guna mengantisipasi penyebaran virus corona atau Covid-19, dikarenakan setiap harinya Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Timur selalu dipenuhi masyarakat yang mengurus berbagai dokumen kependudukan. Inilah yang menjadi pertimbangan oleh Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Timur, karena dengan berkumpulnya banyak orang dapat dikhawatirkan meningkatkan potensi penyebaran Covid – 19. Hingga saat ini walaupun virus covid – 19 sudah tidak ada lagi penggunaan layanan website online masih tetap dijalankan bahkan terus bertransformasi untuk memberikan kemudahan dan manfaat untuk masyarakat Kabupaten Kotawaringin Timur. Faktor internal maupun eksternal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kotawaringin Timur berdampak pada efektivitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur. Variabel internal yang

menentukan seberapa baik kinerja pelayanan publik meliputi jaringan yang tidak stabil saat penggunaan website online hal ini mempengaruhi kinerja keberhasilan dari pelayanan online. Selain itu, masalah struktur organisasi dalam mengorganisasikan orang-orangnya untuk mengembangkan inovasi sehingga penggunaan website online dapat maksimal digunakan oleh masyarakat. Sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi keberhasilan tercapainya suatu layanan penerbitan Akta Kelahiran yaitu masalah terkendala transportasi dan pemerataan infrastruktur yang masih kurang memadai. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur terus berupaya meningkatkan dan memaksimalkan pelayanan online agar dapat memberikan layanan dan inovasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik sehingga masyarakat bisa lebih tertib dalam administrasi kependudukan khususnya dalam pelayanan online.

1.3 Penelitian Terdahulu

Peneliti menelaah beberapa penelitian terdahulu yang membahas mengenai Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Akta Kelahiran. Meskipun permasalahan yang diangkat oleh peneliti dengan peneliti sebelumnya sama, namun ada beberapa perbedaan dengan penelitian ini. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian terdahulu oleh Takahepis Joshua yang berjudul Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado, penelitian oleh Savira & Kurniawan, Dwi yang berjudul Efektivitas Aplikasi “AKOne MAK’e” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo, dan penelitian oleh Sari yang berjudul Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Bunut Kabupaten Sanggau.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Savira & Kurniawan, perbedaan terdapat pada fokus penelitian dimana pada penelitian sebelumnya fokus penelitian membahas mengenai aplikasi khusus yang melayani pembuatan akta kelahiran, sedangkan fokus penelitian pada saat ini fokus penelitian peneliti yaitu pelayanan akta kelahiran melalui website online. Kemudian dengan peneliti terdahulu yaitu Takahepis Joshua K.R memiliki kesamaan yang terletak pada fokus penelitian, peneliti terdahulu melakukan penelitian mengenai Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online, begitu juga fokus penelitian yang dilakukan peneliti saat ini fokus penelitiannya yaitu Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Website Online.

Penelitian sebelumnya Sari memiliki persamaan pada fokus penelitian dimana dalam penelitian tersebut fokus penelitian pada faktor kurangnya sarana dan prasarana di Kelurahan dan masih kurang sumber daya manusia. Berikut ini tabel dari beberapa hasil penelitian terdahulu yang peneliti gunakan sebagai rujukan, bahan perbandingan serta bahan evaluasi dalam penelitian yang peneliti usulkan.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melaksanakan penelitian yang berbeda dan belum dilaksanakan oleh penelitian terdahulu. Konteks penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti ialah pelaksanaan penggunaan Website Online dalam penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur, metode penelitian yang digunakan ialah metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pengukuran indikator efektivitas menurut Teori Gibson (1996) yang sejalan dengan pendapat Duncan yang dikutip Richard M. Steers mengungkapkan bahwa pelaksanaan efektivitas website online dipengaruhi oleh 3 (tiga) variable yakni pencapaian

tujuan, integrasi dan adaptasi. Selain itu, fokus penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti ialah berfokus pada program pelayanan Website Online dalam penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten kotawaringin Timur.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk 1. Menganalisis efektivitas pelayanan penerbitan Akta Kelahiran kepada masyarakat melalui layanan website online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur. Mengetahui faktor yang menjadi penyebab dalam menghambat efektivitas pelayanan penerbitan Akta Kelahiran kepada masyarakat melalui website online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur. Berupaya memberikan rekomendasi, mempertahankan dan meningkatkan efektivitas pelayanan penerbitan Akta Kelahiran kepada masyarakat melalui website online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur.

I. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yang menurut Bogdan dan Taylor (1992:21-22) yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Peneliti memilih menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Karena penelitian kualitatif bersifat fleksibel, sehingga peneliti dapat melakukan analisis secara mendalam sehingga peneliti dapat memahami apa yang tersembunyi di balik fenomena yang terjadi.

Sementara itu, penelitian ini bersifat deskriptif. Hubungan, perilaku, sikap, dan pandangan, serta proses dan konsekuensi fenomena yang berkelanjutan, semuanya menjadi subjek penelitian deskriptif. Ini juga melihat isu-isu sosial dan hukum yang mengendalikan komunitas dan keadaan tertentu. Peneliti terutama mengkarakterisasi sifat penyakit saat ini dan memeriksa penyebab yang mendasari gejala spesifik menggunakan metode ini.

Peneliti mengkaji efektivitas pelayanan akta kelahiran yang ditawarkan oleh website online di Kabupaten Kotawaringin Timur dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan pendekatan induktif. Menurut data spesifik dari lapangan, penelitian akan menguraikan masalah yang ditemukan, kemudian mencari solusi potensial. Adapun analisisnya, peneliti melakukan analisa berdasarkan tinjauan teoretis menurut Gibson mengenai teori efektivitas sehingga diperoleh 3 kesimpulan sesuai dengan rumusan masalah.

II. HASILDAN PEMBAHASAN

2.1 Pencapaian Tujuan

Penulis melaksanakan analisa terhadap pelaksanaan program Website online dalam penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur. Pencapaian tujuan merupakan suatu kegiatan yang memiliki tujuan dengan menggunakan perencanaan, pengarahan, pengorganisasian dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien. Peneliti menyimpulkan walaupun hingga saat ini virus covid – 19 sudah tidak ada lagi penggunaan layanan website online masih tetap dijalankan bahkan terus bertransformasi untuk memberikan kemudahan dan manfaat untuk masyarakat Kabupaten Kotawaringin Timur.

2.2 Integrasi

Integrasi adalah proses menyempurnakan suatu jalan atau tujuan dengan cara menyatukan setiap unsur. Usaha yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam efektivitas pelayanan akta kelahiran melalui website online dengan melalui pengenalan atau penyampaian informasi dan koordinasi. Integrasi yang tercipta dari layanan ini dapat berupa hubungan timbal balik antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat terjalin dengan baik, masyarakat menyambut dengan baik program dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga memberikan motivasi kepada Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Timur untuk terus berinovasi.

2.3 Adaptasi

Adaptasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu penyesuaian situasi yang terjadi pada lingkungan sebagai bentuk mengatasi tekanan lingkungan disekitarnya. Seperti awal mula peluncuran program website online ini berawal dariantisipasi dari Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Timur untuk menghindari kerumunan masyarakat yang pada akhirnya program ini terus berlanjut sampai sekarang walaupun pandemic corona (covid-19) telah berakhir. Peneliti menyimpulkan bahwa layanan penerbitan akta kelahiran melalui website online ini dapat dikatakan tepat sasaran, berdaya guna serta bermanfaat bagi masyarakat. Pelayanan publik yang dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat adalah pelayanan yang baik. Hal ini menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan efektivitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur kepada masyarakat.

2.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Layanan penerbitan akta kelahiran melalui website online ini dioperasikan untuk memberikan pelayanan yang mudah dalam bidang Administrasi Kependudukan bagi masyarakat. Sasaran dari layanan ini adalah masyarakat Kabupaten Kotawaringin Timur. Oleh karena itu, efektivitas yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten kotawaringin timur menjadi penentu keberhasilan dari layanan administrasi ini.

Beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui website online ini,peneliti meninjau dari 2 (dua) aspek yaitu Peraturan atau Regulasi dan Sumber Daya Manusia. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, ditinjau dari aspek peraturan atau regulasi, peneliti mendapatkan bahwa belum ada peraturan khusus yang mengatur secara spesifik tentang penggunaan layanan website online ini. Sehingga penggunaan layanan ini masih belum terdefinisikan dengan jelas proses pengoperasiannya.

Kemudian faktor lainnya adalah Sumber Daya Manusia (SDM), yang dimaksud SDM disini adalah masyarakat yang menggunakan layanan Website Online, mayoritas telah dapat menggunakan smartphone sehingga memudahkan petugas pelayanan untuk memandu orang yang ingin mengurus dokumen kependudukan melalui Website Online, tetapi masih ada masyarakat yang gaptekn atau tidak pandai menggunakan teknologi hal ini yang menyebabkan petugas kesulitan dalam membantu masyarakat tersebut

III. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa pelaksanaan Program Efektivitas pelayanan Website Online dalam penerbitan akta kelahiran ditinjau dari 3 (tiga) dimensi, yaitu, dalam proses pencapaian tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur bisa memanfaatkan dan lebih banyak melibatkan masyarakat dalam proses penyusunan program atau perencanaan pembangunan pelayanan publik. Masyarakat dapat dilibatkan dalam Musyawarah Rencana Pembangunan (Musrenbang), sehingga masyarakat dapat memberikan ide/gagasan dalam program-program kebijakan yang akan dibuat. Integrasi, usaha yang dapat dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur dalam mengembangkan inovasi pengembangan layanan dapat berupa kerja sama dengan penggiat media sosial untuk memperoleh minat dari masyarakat, agar lebih banyak masyarakat yang mau melakukan pengurusan dokumen kependudukan. Adaptasi, dalam proses ini Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur dapat menggunakan layanan puas dan tidak puas layanan kepada masyarakat, manfaatnya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat mengetahui kendala langsung maupun tidak langsung yang dirasakan oleh masyarakat sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat melakukan inovasi yang lebih unggul dan terencana untuk melakukan pengembangan program selanjutnya.

Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Timur sebaiknya membuat Peraturan Daerah dan sejenisnya yang mengatur secara spesifik tentang pelayanan penerbitan akta kelahiran dan dokumen lainnya melalui website online ini. Hal ini diperlukan untuk memperjelas tujuan dari program website online tersebut dan untuk menghindari tumpang tindih tugas pokok yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan. Kemudian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur dapat menyiapkan petugas khusus yang bertugas melayani dan membantu masyarakat yang tidak pandai menggunakan teknologi yang datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, petugas khusus tersebut dapat membantu mengarahkan dalam menggunakan layanan website online ini.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur dapat menjalin kerjasama dengan pihak-pihak yang dapat menyebarluaskan informasi atau penggiat sosial media tentang pelayanan website online ini utamanya pada media sosial radar.sampit atau info sampit serta memasang banner di depan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga dapat secara berkala atau terjadwal melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar tujuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur dalam memberikan pelayanan dapat terlaksana secara maksimal.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian yang hanya dilaksanakan selama 2 (dua) minggu sehingga wawancara dan observasi hanya dilakukan sebentar.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu, penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pelaksanaan Program Website Online dalam penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur untuk menemukan hasil yang lebih mendalam dalam penelitian selanjutnya.

IV. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih terutama ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Kotawaringin Timur yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, juga kepada para dosen pembimbing, kakak senior dan rekan-rekan seperjuangan serta seluruh pihak yang membantu dan menyukseskan pelaksanaan penelitian.

V. DAFTAR PUSTAKA

- James L. Gibson (1997) ,*Organisasi Perilaku, Struktur dan Proses*, Jakarta, Binarupa Aksara,1997
- Handayani (1985), *Pengantar Ilmu Administrasi Dan Manajemen*. Jakarta Pusat. Gunung Agung, 1985
- Inu Kencana Syafie (2003), *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jambi. Cendekia Sentra Muslim, 2003
- I Nyoman Sumaryadi (2005). *Sosiologi Pemerintahan Dari Perspektif Pelayanan, Pemberdayaan, Interaksi, Dan Sistem Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Ghalia Indonesia, 2013
- Muhadam labolo (2011), *Memahami Ilmu Pemerintahan Suatu Kajian, Teori, Konsep Dan Pengembangannya*. Rajawali Perss, 2011
- Soehino (2000). *Asas – Asas Hukum Pemerintahan*. Yogyakarta. Liberty
- Sugiyono (2013), *Metodologi Penelitian Penelitian*. Surabaya. Alfabeta, 2014
- Suharsimi Arikunto (2010), *Manajemen Penelitian*. Jakarta. Rineka Cipta
- Taliziduhu Ndraha (2005), *Teori Budaya Organisasi*. Jakarta Pusat. Rineka Cipta,2005
- T. Hani Handoko (1985), *Manajemen. Kota Padang*. BPFE, 1999
- Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran