UPAYA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM MENINGKATKAN CAKUPAN KEPEMILIKAN AKTA PERKAWINAN DI KABUPATEN TANGERANG PROVINSI BANTEN

Rimdo Munte
NPP. 33.0606
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: rimdomunte03@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Drs. Florianus Aser, M.Si
Email: florianusaser@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement: *The coverage of marriage certificate ownership in Tangerang Regency has only reached 64.09%, leaving a significant gap of 35.91% unregistered couples. This lagging administrative issue undermines legal certainty, impacts children's civil rights, and delays access to basic social safety nets, contrasting sharply with the 100% national registration mandate.* ***Purpose:*** *This study aims to structurally analyze the strategic efforts of the Department of Population and Civil Registration of Tangerang Regency in expanding marriage certificate coverage through the lens of POAC management dimensions.* ***Method:*** *This study employs a qualitative descriptive approach with an inductive method. Primary and secondary data were gathered through in-depth interviews with 5 structural officials and 5 citizen service recipients, direct field observations, and institutional documentation. The analytical framework relies on George R. Terry's POAC management theory combined with collaborative public management concepts.* ***Result:*** *The study reveals that planning (planning) has formalized a 100% target based on strategic blueprints, although initial problem identification faces recurring data incohesion. Organizing (organizing) specifies counter tasks under a structured SOP, yet confronts acute staff shortages due to service decentralization to sub-districts. Actuating (actuating) emerges as the most optimal dimension, consistently delivering direct impacts through digital information campaigns via social media, mass marriage integration with the Religious Court, and mobile on-site services. Meanwhile, controlling (controlling) enforces evaluation loops through routine monthly syncs and the centralized SIAK database framework to mitigate illegal broker practices.* ***Conclusion:*** *This study concludes that the management of marriage registration has been executed effectively, with actuating being the most mature dimension. However, structural constraints such as staff shortage and low public awareness persist. Recommendations include optimizing mobile service networks, suppressing illegal broker interference through absolute digital transparency, and upgrading data processing infrastructure.*

Keywords: *Marriage Certificate, POAC, Population Administration, Public Service.*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Rendahnya cakupan kepemilikan akta perkawinan di Kabupaten Tangerang yang baru mencapai 64,09% menyisakan 35,91% pasangan tidak tercatat secara sipil. Hambatan administratif ini menghalangi kepastian hukum, memperumit pemenuhan hak sipil anak, serta memperlambat akses terhadap jejaring perlindungan sosial nasional, yang bertolak belakang dengan target capaian nasional sebesar 100%. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara struktural dan mendalam mengenai upaya strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang dalam meningkatkan cakupan akta perkawinan melalui dimensi manajemen POAC. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode induktif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap 5 pejabat struktural dinas dan 5 orang masyarakat penerima layanan, observasi lapangan secara terus terang maupun tersamar, serta dokumentasi kelembagaan. Pisau analisis menggunakan teori manajemen POAC George R. Terry yang diintegrasikan dengan konsep manajemen publik kolaboratif. **Hasil/Temuan:** Temuan penelitian menunjukkan bahwa *planning* telah memformalkan target 100% berdasarkan cetak biru strategis, meskipun identifikasi awal terbentur diskohesi data dasar warga. *Organizing* menetapkan pembagian tugas loket sesuai SOP, walau didera kelangkaan personel akibat kebijakan retensi layanan ke tingkat kecamatan. *Actuating* menjadi dimensi paling optimal dan matang dengan memberikan dampak langsung melalui kampanye digital, integrasi nikah massal bersama Pengadilan Agama, dan layanan jemput bola. Sementara *controlling* menegakkan siklus evaluasi harian/bulanan memanfaatkan pangkalan data SIAK Terpusat untuk meminimalisasi ruang gerak calo. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengelolaan pencatatan perkawinan telah diimplementasikan dengan baik, di mana dimensi pelaksanaan (*actuating*) bertindak selaku motor penggerak paling optimal. Direkomendasikan optimalisasi jaringan layanan keliling, pemberantasan intervensi calo melalui transparansi digital mutlak, dan pembaruan infrastruktur pengolah data.

Kata kunci: Administrasi Kependudukan, Akta Perkawinan, Pelayanan Publik, POAC.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagai negara hukum memiliki kewajiban konstitusional untuk memberikan kepastian hukum, pengakuan, dan perlindungan atas status sipil setiap warga negaranya melalui penyelenggaraan administrasi kependudukan yang tertib (Gatiningsih, 2023). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, peristiwa penting seperti perkawinan wajib dilaporkan dan dicatatkan oleh negara sebagai dasar diterbitkannya Akta Perkawinan. Dokumen ini bukan sekadar bukti formalitas, melainkan instrumen legalitas hukum sipil yang menjamin hak-hak turunan warga negara, seperti status hukum anak, hak waris, serta akses terhadap berbagai pelayanan publik dan perlindungan sosial. Begitu krusialnya dokumen ini membuat pemerintah pusat melalui Peraturan Presiden Nomor 62 Tahun 2019 menetapkan target nasional berupa cakupan kepemilikan akta perkawinan sebesar 100% demi percepatan pengembangan statistik hayati (Rejeki et al., 2025).

Namun, fakta di lapangan menunjukkan adanya disparitas yang signifikan antara target regulasi nasional dengan realitas capaian pada tingkat daerah, salah satunya di Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten. Sebagai salah satu wilayah urban teraglomerasi yang menjadi penyangga Ibu Kota Jakarta, Kabupaten Tangerang menempati posisi ketiga sebagai kabupaten dengan jumlah populasi terbesar di Indonesia, yaitu mencapai 3.516.095 jiwa. Berdasarkan Data Konsolidasi Bersih Semester I Tahun 2025 dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang, jumlah penduduk yang tercatat berstatus kawin di wilayah ini adalah sebanyak 1.727.306 jiwa. Dari jumlah tersebut, masyarakat yang memiliki dokumen Akta Perkawinan resmi baru mencapai 1.107.018 jiwa atau sekitar 64,09%, sedangkan sisanya sebanyak 620.288 jiwa atau 35,91% penduduk berstatus kawin belum tercatat oleh negara.

Rendahnya angka cakupan tersebut dipengaruhi oleh berbagai hambatan sosiologis dan geografis di tengah masyarakat Kabupaten Tangerang yang sangat padat dan heterogen. Jarak tempuh antar kecamatan yang jauh dan diperparah oleh kemacetan di berbagai titik menurunkan motivasi warga pinggiran untuk mengurus dokumen ke kantor dinas pusat. Selain itu, keterbatasan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya hukum administrasi kependudukan membuat banyak pasangan merasa bahwa upacara sah secara agama atau adat saja sudah cukup. Akibatnya, sebagian besar masyarakat cenderung bersikap pasif dan baru mendatangi kantor pelayanan secara mendesak ketika memerlukan akta perkawinan tersebut sebagai syarat administrasi pendaftaran sekolah anak, klaim asuransi kesehatan, maupun pengurusan paspor. Fenomena pasifnya partisipasi masyarakat dalam pencatatan sipil ini sejalan dengan temuan yang mengkaji tantangan registrasi kependudukan di Indonesia, menegaskan bahwa rendahnya cakupan pencatatan sipil sangat dipengaruhi oleh kombinasi faktor keterbatasan koordinasi lintas sektor, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap urgensi dokumen kependudukan, serta beban kerja petugas yang tidak proporsional, sehingga intervensi kelembagaan yang terintegrasi dan berbasis komunitas menjadi kunci keberhasilannya (Siagian et al., 2019).

Kondisi ini diperumit oleh tantangan internal pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang, seperti keterbatasan jumlah sumber daya manusia di tengah beban kerja yang sangat tinggi akibat kebijakan penempatan personel di tingkat kecamatan. Masalah teknis seperti diskohesi atau ketidaksinkronan data ejaan nama antara Kartu Keluarga, KTP-el, dan Akta Kelahiran juga sering kali menghambat laju proses penerbitan dokumen. Celah kelemahan prosedur ini pada akhirnya menyuburkan praktik percaloan yang merusak transparansi pelayanan publik. Atas dasar urgensi pemenuhan hak sipil ratusan ribu pasangan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan kajian mendalam dengan judul "Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Meningkatkan Cakupan Kepemilikan Akta Perkawinan di Kabupaten Tangerang Provinsi Banten".

1.2 Kesenjangan Penelitian (Research Gap)

Meskipun studi mengenai pencatatan sipil dan dokumen kependudukan telah banyak dilakukan, sebagian besar penelitian terdahulu memiliki kecenderungan fokus yang terbatas. Banyak peneliti terdahulu membatasi ruang lingkup kajiannya hanya pada strategi pelayanan terhadap kelompok komunal tertentu, seperti masyarakat adat atau etnis minoritas spesifik, serta menitikberatkan analisisnya pada pendekatan strategi organisasi seperti tipe adaptasi Miles dan Snow atau analisis ASOCA. Padahal, sebagaimana evaluasi komprehensif terhadap performa

instansi pelaksana melalui lensa fungsi manajemen internal sangat mendesak dilakukan pada wilayah urban, guna mengukur sejauh mana adaptabilitas birokrasi lokal dalam merespons ledakan dinamika populasi. Kesenjangan penelitian yang mendasari penelitian ini adalah belum adanya evaluasi manajemen pemerintahan secara menyeluruh terhadap performa instansi pelaksana administrasi kependudukan di wilayah urban yang padat penduduk, heterogen, dan memiliki luas geografis besar menggunakan pisau analisis teori fungsi manajemen POAC *(Planning, Organizing, Actuating, Controlling)* (Terry & Rue, 2019). Wilayah dengan karakteristik urban teraglomerasi seperti Kabupaten Tangerang membutuhkan pendekatan tata kelola yang tidak hanya melihat aspek eksternal berupa strategi pelayanan, melainkan harus membedah lini internal organisasi. Evaluasi internal tersebut mencakup bagaimana akurasi perencanaan targetnya, rasionalisasi pembagian tugas di tengah kelangkaan sumber daya manusia, konsistensi gerakan operasional inovasinya, hingga keandalan pengawasan berlapisnya untuk mendeteksi diskohesi data dasar kependudukan (Hutasoit, 2017). Celah kosong inilah yang diisi oleh penelitian ini untuk melengkapi keterbatasan studi-studi terdahulu.

1.3 Urgensi Penelitian

Penelitian ini memiliki urgensi multidimensional yang sangat krusial jika ditinjau dari aspek keilmuan, sosial-hukum, dan praktis bagi pengambil kebijakan. Dari aspek keilmuan atau teoretis, penelitian ini penting untuk memperkaya khazanah ilmu administrasi publik, khususnya spesialisasi administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Hasil analisis akan menguji relevansi teori manajemen POAC ketika dihadapkan pada realitas tata kelola administrasi kependudukan digital di era SIAK Terpusat, sehingga mampu berkontribusi dalam membangun model manajemen publik yang lebih adil, adaptif, dan berbasis realitas sosial makro masyarakat urban. Dari aspek penyelesaian masalah sosial-hukum, dampak yang terjadi jika penelitian ini tidak dilakukan dan masalah kepemilikan akta dibiarkan berlarut-larut sangatlah fatal. Sebanyak 35,91% pasangan yang belum tercatat berpotensi memicu timbulnya generasi tanpa identitas hukum lengkap, di mana anak-anak mereka akan kesulitan mendapatkan hak asuh legal, mengalami kendala penerbitan Akta Kelahiran berstatus hubungan keluarga lengkap, serta terhambat dalam mengakses layanan jaminan kesehatan, bantuan sosial, kepemilikan paspor, dan hak waris sipil. Secara praktis bagi pengambil kebijakan atau pemerintah daerah, penelitian ini mendesak dilakukan sekarang karena instansi sedang berada dalam tekanan beban kerja yang tinggi akibat restrukturisasi penempatan personel ke tingkat kecamatan. Hasil penelitian ini memberikan rekomendasi konkret berbasis data empiris yang siap pakai bagi Kepala Dinas dalam melakukan audit proses, sterilisasi percaloan, penataan regulasi anggaran operasional staf, serta penguatan mitigasi teknologi informasi kependudukan.

1.4 Penelitian Terdahulu

Sebagai dasar perbandingan ilmiah dan untuk menghindari unsur *plagiarisme*, penelitian ini mengkaji beberapa hasil studi terdahulu yang memiliki keterkaitan tema. Penelitian pertama dilakukan oleh (Syahputri, 2018) yang meneliti tentang Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Penerbitan Akta Perkawinan Masyarakat Non-Muslim di Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara. Hasil studi tersebut menyatakan bahwa penerbitan akta perkawinan masyarakat non-Muslim sudah baik, namun memerlukan penambahan sarana, sosialisasi berkala, dan diklat sumber daya manusia, di mana perbedaannya terletak pada

penggunaan teori Manajemen Strategis Aimee Heene dan lokus penelitian. Penelitian kedua dilakukan oleh (Pakereng, 2019) mengenai Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Meningkatkan Kepemilikan Akta Perkawinan pada Masyarakat Adat Marapu di Kabupaten Sumba Barat. Studi tersebut berfokus pada hambatan budaya dan geografis lokal yang diselesaikan dengan program jemput bola, sedangkan penelitian saat ini berfokus pada masyarakat urban umum yang heterogen menggunakan pendekatan POAC. Penelitian ketiga ditulis oleh (Parjo, 2022) tentang Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Akta Perkawinan di Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah yang menggunakan teori peran Hoeropoetri Arimbi dan menemukan efektivitas kemitraan bersama pihak Gereja. Selanjutnya, penelitian keempat oleh (Nasarudin, 2022) membedah Efektivitas Program Nikah Massal dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan Akta Perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat dengan kesimpulan bahwa program belum optimal akibat keterbatasan alokasi dana daerah. Penelitian kelima dilakukan oleh (Febriyanti, 2023) mengenai Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pencatatan Akta Perkawinan bagi Masyarakat Tionghoa di Kota Singkawang Provinsi Kalimantan Barat yang menitikberatkan pada analisis ASOCA terhadap aspek kultural etnis tertentu. Kelima penelitian tersebut menjadi landasan komparatif yang mempertegas batasan baru dalam penelitian ini.

1.5 Pernyataan Kebaruan Ilmiah (Novelty)

Kebaruan ilmiah dari penelitian ini terletak pada kombinasi pendekatan teoretis dan karakteristik sosiologis objek penelitian yang belum pernah dieksplorasi secara bersamaan oleh para peneliti sebelumnya. Dari segi karakteristik objek, berbeda dengan penelitian struktural terdahulu yang meneliti wilayah dengan kepadatan penduduk rendah atau terisolasi secara kultural, penelitian ini mengevaluasi lokus urban penyangga ibu kota yaitu Kabupaten Tangerang yang memiliki volatilitas mutasi penduduk sangat tinggi dan mencatat jumlah perkawinan belum tercatat yang masif hingga mencapai ratusan ribu jiwa. Dari segi kebijakan kontekstual, penelitian ini menganalisis implementasi pelayanan administrasi kependudukan di bawah sistem integrasi digital mutakhir yaitu SIAK Terpusat. Peneliti membedah secara spesifik bagaimana diskohesi data berupa perbedaan nama atau ejaan pada dokumen dasar seperti KTP, KK, dan Akta Lahir menjadi variabel teknis utama penghambat laju pencatatan sipil. Realitas teknis modern ini belum pernah terakomodasi dalam teori-teori peran atau strategi tradisional yang digunakan pada studi-studi terdahulu.

1.6 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah dan variabel yang tertera pada judul, penelitian ini menetapkan satu tujuan utama yang konsisten dengan fokus analisis, yaitu untuk menganalisis dan mendeskripsikan Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang dalam Meningkatkan Cakupan Kepemilikan Akta Perkawinan di Kabupaten Tangerang Provinsi Banten.

II. METODE

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui metode induktif. Desain kualitatif deskriptif dipilih karena dinilai paling relevan untuk menangkap esensi fenomena secara alamiah (*natural setting*), mengurai kompleksitas kendala teknis

operasional, serta memahami perspektif mendalam dari para aktor birokrasi maupun masyarakat penerima layanan tanpa melakukan manipulasi terhadap objek yang diteliti. Pendekatan induktif memungkinkan peneliti untuk membangun konseptualisasi dan menemukan pola temuan berdasarkan fakta-fakta spesifik yang dikumpulkan dari lapangan, untuk kemudian ditarik kesimpulan umum yang objektif (Wasistiono & Simangunsong, 2015).

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik kombinasi antara *purposive sampling* dan *snowball sampling*. *Purposive sampling* diterapkan untuk memilih informan kunci yang memiliki otoritas, kompetensi, serta pemahaman mendalam terkait regulasi dan pelaksanaan teknis pelayanan pencatatan perkawinan (Sugiyono, 2020b). Informan internal instansi terdiri dari 5 pejabat struktural, yaitu: Kepala Disdukcapil Kabupaten Tangerang, Sekretaris Dinas, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, dan Kepala Seksi Pencatatan Perkawinan. Guna menjaga keseimbangan perspektif, peneliti juga memilih 5 orang informan dari kelompok masyarakat penerima layanan yang sedang atau telah mengurus Akta Perkawinan di lokasi penelitian.

Teknik pengumpulan data dijalankan secara triangulasi, yang mengombinasikan tiga instrumen utama: wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi lapangan (*field observation*), dan studi dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan dengan menggunakan panduan wawancara semi-terstruktur guna memancing keterbukaan informasi dari para narasumber. Observasi dilakukan secara terus-terang maupun tersamar pada area loket pelayanan pencatatan sipil untuk mengamati langsung interaksi petugas, ketersediaan sarana fisik, serta sterilitas area pelayanan dari praktik percaloan (Abdussamad, 2021). Studi dokumentasi diaplikasikan untuk menghimpun data sekunder yang valid, termasuk dokumen Rencana Strategis (Renstra) Disdukcapil 2024-2026, buku register kendali, alur pelayanan digital, serta draf Peraturan Daerah terkait.

Pengujian keabsahan data kualitatif diuji melalui uji kredibilitas (*credibility*) dengan menerapkan triangulasi sumber (memverifikasi data pejabat dinas dengan pernyataan riil masyarakat) dan triangulasi teknik (membandingkan hasil wawancara dengan temuan fisik saat observasi dan dokumen formal dinas). Analisis data bergerak secara dinamis mengikuti model analisis interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahapan utama: reduksi data (menyeleksi, menyederhanakan, dan memfokuskan data kasar dari lapangan), penyajian data (*data display* dalam format teks naratif, matriks, dan alur), serta penarikan kesimpulan atau verifikasi akhir (*conclusion drawing/verification*) (Sugiyono, 2020a). Seluruh aktivitas penelitian lapangan ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang yang berlokasi di pusat pemerintahan Tigaraksa, dan berlangsung selama dua bulan penuh pada rentang waktu bulan Januari hingga Februari 2026.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan cakupan kepemilikan akta perkawinan di Kabupaten Tangerang dibedah secara mendalam melalui empat pilar fungsi manajemen POAC (Terry & Rue, 2019). Penggunaan empat pilar fungsi manajemen POAC sebagai berikut:

3.1 *Planning* (Perencanaan)

Langkah awal dalam siklus manajemen administrasi publik bertumpu pada kematangan perencanaan. Berdasarkan hasil penelitian, proses perencanaan di Disdukcapil Kabupaten Tangerang telah diawali dengan tahapan identifikasi masalah dan analisis situasi yang cukup mendalam. Otoritas dinas memetakan bahwa prosedur pelayanan pencatatan perkawinan bagi masyarakat non-Muslim di kantor pusat telah berjalan sesuai dengan koridor regulasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Namun, dari hasil analisis situasi, ditemukan sumbatan administratif berupa tingginya angka penolakan berkas atau penundaan penyelesaian akta yang disebabkan oleh ketidaksinkronan data dasar kependudukan masyarakat.

Banyak pemohon yang memiliki perbedaan ejaan nama atau tanggal lahir antara KTP-el, KK, dengan Surat Pemberkatan Nikah dari pemuka agama. Kendala teknis ini berimplikasi pada munculnya langkah tambahan di luar prosedur utama, di mana pemohon harus diarahkan untuk melakukan perbaikan elemen biodata terlebih dahulu di Bidang Pendaftaran Penduduk. Kondisi ini sesuai dengan teori manajemen publik kontemporer yang menegaskan bahwa *asymmetry of information* dan ketidaksiapan data dasar institusional merupakan faktor utama penghambat efisiensi perencanaan pelayanan publik. Masalah diskohesi data ini sejalan dengan temuan yang menggarisbawahi bahwa sinkronisasi basis data pada sistem informasi terpusat sering kali terhambat oleh *data asymmetry* di level operasional terendah, sehingga membutuhkan langkah intervensi pembersihan data (*data cleansing*) yang terencana. Kajian tentang interoperabilitas sistem informasi pemerintah memperkuat temuan ini, bahwa fragmentasi dan inkonsistensi basis data kependudukan antarlembaga merupakan hambatan struktural utama dalam *transformasi e-government* di negara berkembang, dan hanya dapat diatasi melalui standarisasi identitas digital tunggal yang terintegrasi secara nasional (Heeks & Stanforth, 2015).

Dalam indikator penetapan tujuan dan target, Disdukcapil Kabupaten Tangerang menunjukkan komitmen regulatif yang kuat dengan memformalkan target capaian cakupan kepemilikan akta perkawinan sebesar 100%. Target progresif ini dituangkan ke dalam dokumen perencanaan formal Rencana Kerja (Renja) dan Rencana Strategis (Renstra) Dinas Periode 2024-2026, yang diselaraskan dengan amanat Peraturan Presiden Nomor 62 Tahun 2019. Tujuan penentuan target mutlak ini bukan sekadar pemenuhan output kuantitatif, melainkan ditujukan untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan yang paripurna serta menjamin kepastian status hukum keperdataan setiap pasang suami-istri di Kabupaten Tangerang.

Pada tahap perumusan strategi dan program, Disdukcapil Kabupaten Tangerang menyusun serangkaian program terobosan guna menembus batas kejenuhan pelayanan manual. Cetak biru strategi yang dirancang meliputi:

a. Edukasi Massal Kependudukan: Melaksanakan sosialisasi masif yang menyasar level pemerintahan terkecil (desa/kelurahan), kader posyandu, serta institusi keagamaan mengenai urgensi kepemilikan akta perkawinan sebagai prasyarat pemenuhan hak anak.
b. Kemitraan Kelembagaan Sektoral: Membangun koordinasi intensif dengan Pengadilan Agama untuk mengintegrasikan pencatatan sipil pasca-putusan sidang isbat nikah.
c. Pelayanan Berbasis Sebaran (Jemput Bola): Merancang program pelayanan keliling menggunakan armada khusus untuk menjangkau klaster masyarakat pedalaman yang memiliki keterbatasan akses mobilitas menuju Tigaraksa.

d. Publikasi Digital: Memanfaatkan kanal media sosial resmi untuk mendiseminasi alur, syarat, dan transparansi biaya pelayanan gratis

3.2 *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian merupakan proses penyusunan struktur wadah yang memisahkan kualifikasi personel berdasarkan kompetensi guna menjamin kelancaran rencana. Pelaksanaan tugas pelayanan pencatatan perkawinan di Kabupaten Tangerang didelegasikan secara terstruktur di bawah naungan Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, yang secara spesifik dieksekusi oleh Seksi Pencatatan Perkawinan. Pembagian tugas dan tanggung jawab di level teknis-operasional telah disusun berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ketat. Alur kerja dibagi ke dalam klaster peran yang spesifik, yaitu:

a. Petugas Loket Depan (*Front Office*): Bertanggung jawab menerima berkas pemohon, melakukan skrining awal, dan memberikan edukasi tata cara pengisian formulir pelaporan.
b. Petugas Verifikator Berkas: Bertindak sebagai filter administratif yang bertugas memeriksa keabsahan dan kesesuaian data antara dokumen keagamaan dengan basis data SIAK.
c. Petugas *Entry* Data: Melakukan perekaman dan penginputan elemen data perkawinan ke dalam basis data nasional guna menerbitkan draf kutipan akta.
d. Pejabat Struktural/Fungsional**:** Bertugas melakukan validasi akhir dan membubuhkan Tanda Tangan Elektronik (TTE) pada dokumen akta yang dinyatakan sah.

Meskipun pembagian kerja telah terspesialisasi, pengorganisasian di Disdukcapil Kabupaten Tangerang menghadapi kendala akut pada indikator penyediaan anggaran, personel, dan infrastruktur. Kebijakan strategis kepala daerah untuk membuka titik pelayanan administrasi kependudukan di setiap kantor kecamatan berdampak pada dilakukannya retensi staf, di mana banyak personel berpengalaman dari kantor pusat dikirim untuk memperkuat pelayanan di kecamatan. Akibatnya, jumlah Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bersiaga di kantor pusat Disdukcapil hanya tersisa 60 pegawai. Jumlah yang terbatas ini harus melayani beban kerja dari total populasi Kabupaten Tangerang yang sangat padat, mencapai 3.516.095 jiwa. Fenomena kelangkaan sumber daya manusia di tengah tuntutan pelayanan skala besar ini sejalan dengan analisis mengenai konsep *Street-Level Bureaucracy*, yang menyatakan bahwa keterbatasan kapasitas staf lini depan sering kali memicu penumpukan antrean dan menurunkan stabilitas performa organisasi birokrasi. Fenomena retensi dan rasionalisasi personel ini menyatakan bahwa kebijakan desentralisasi pelayanan demi mendekatkan diri kepada masyarakat (*the cost of proximity*) sering kali mengorbankan kapasitas internal kantor pusat jika tidak diimbangi dengan perencanaan redistribusi formasi pegawai yang proporsional. Studi tentang determinan kinerja layanan publik juga menegaskan bahwa sumber daya manusia adalah faktor paling kritis yang menentukan kapasitas organisasi publik dalam memberikan pelayanan berkualitas, dan ketidakseimbangan antara jumlah personel dengan volume populasi yang dilayani secara langsung berkorelasi negatif terhadap efektivitas dan kepuasan publik (Boyne, 2002).

Dari aspek infrastruktur fisik, keterbatasan pasokan anggaran operasional berimplikasi pada belum optimalnya pembaruan perangkat keras. Petugas teknis mengeluhkan kondisi unit komputer yang lambat, kerusakan printer cetak akta secara berkala, serta kapasitas ruang penyimpanan arsip fisik yang semakin menyempit akibat ledakan volume berkas. Untuk menyiasati keterbatasan

anggaran, manajemen menerapkan pola efisiensi, di mana anggaran makan-minum petugas lapangan disatukan ke dalam mekanisme perjalanan dinas rutin yang ketat.

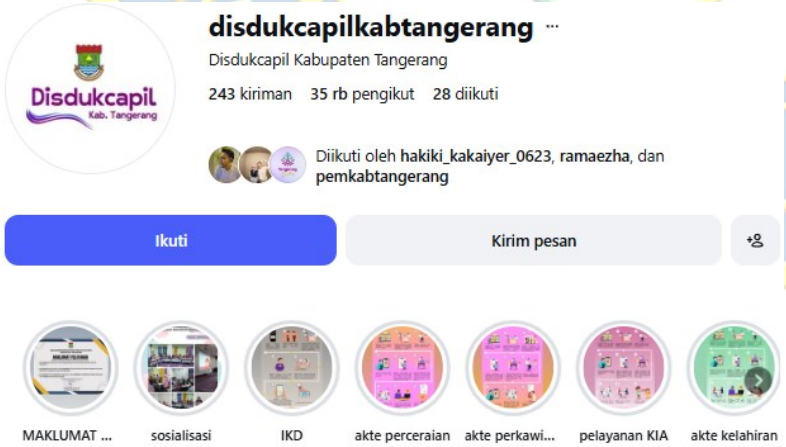
3.3 *Actuating* (Pelaksanaan)

Dimensi pelaksanaan (*actuating*) merupakan fase krusial yang menguji kepemimpinan dalam menggerakkan seluruh potensi internal organisasi guna mengeksekusi rencana secara konsisten. Berdasarkan potret empiris hasil penelitian, pelaksanaan program di Disdukcapil Kabupaten Tangerang dinilai sebagai dimensi yang paling optimal dan berjalan matang. Kepala Dinas berperan aktif sebagai motor penggerak dengan menerapkan gaya kepemimpinan partisipatif yang mengedepankan komunikasi dua arah.

Dalam indikator pelaksanaan program, dinas secara konsisten menjalankan program-program terobosan yang telah direncanakan. Salah satu program yang mencatat keberhasilan signifikan adalah integrasi program Nikah Massal secara berkala, yang dilaksanakan melalui kerja sama terpadu dengan Pengadilan Agama dan Kantor Urusan Agama (KUA). Melalui program ini, pasangan yang sebelumnya hanya menikah secara siri dapat melegalkan status pernikahan mereka di mata hukum negara, dan langsung menerima Kutipan Akta Perkawinan di lokasi acara tanpa dipungut biaya.

Selain itu, program pelayanan Jemput Bola dilaksanakan secara terjadwal dengan mengirimkan armada mobil keliling ke desa-desa terpencil untuk memangkas jarak geografis masyarakat pemohon. Deseminasi informasi secara digital juga berjalan aktif; dinas memanfaatkan akun Instagram resmi @disdukcapilkabtangerang untuk mengunggah infografis interaktif mengenai tata cara pelayanan daring, syarat dokumen, hingga pengumuman jadwal layanan keliling. Langkah ini sejalan dengan kajian Mergel dalam penelitiannya tentang *Social Media in the Public Sector*, yang membuktikan bahwa pemanfaatan media sosial oleh instansi pemerintah secara interaktif mampu memotong jalur birokrasi dan meningkatkan partisipasi publik secara eksponensial. Dapat dilihat pada gambar dibawah ini yang merupakan akun media sosial Disdukcapil Kabupaten Tangerang.

Gambar 1.
Akun Instagram Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang



Sumber: Instagram

Pada indikator koordinasi dengan pihak eksternal, Disdukcapil Kabupaten Tangerang menunjukkan tingkat efektivitas kolaborasi yang tinggi. Dinas membangun jejaring kerja sama yang intensif dengan Kemenag, Camat, Kepala Desa, serta pengurus lembaga keagamaan non-Muslim (Majelis Gereja, Pura, Vihara). Otoritas gereja lokal, misalnya, secara proaktif mengumpulkan berkas jamaah pasca-upacara pemberkatan nikah untuk kemudian dikirimkan secara kolektif kepada petugas Disdukcapil. Pola kerja sama terintegrasi ini berhasil menurunkan angka dokumen tidak lengkap dan mempercepat proses verifikasi data di tingkat harian.

Guna menjaga stabilitas motivasi dan pelatihan staf, manajemen menerapkan pembinaan kompetensi secara berkelanjutan. Langkah yang diambil meliputi pelaksanaan diskusi kasus harian di unit teknis untuk memecahkan perkara administrasi yang kompleks (seperti pengakuan status anak luar kawin atau perkawinan lintas negara), serta pelatihan berkala mengenai operasionalisasi sistem SIAK Terpusat. Pemimpin memberikan motivasi kerja melalui pemberian apresiasi langsung saat apel pagi serta pemberian rekomendasi promosi jabatan bagi staf yang menunjukkan dedikasi pelayanan yang responsif, sopan, dan transparan.

Berdasarkan pada program yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang dapat dilihat bahwa perkembangan penerbitan Akta Perkawinan memiliki peningkatan yang cukup bagus, dapat dilihat pada tabel dibawah ini dimana data ini peneliti dapat dari Data Konsolidari Bersih Kabupaten Tangerang Semester I 2025.

Tabel 1.
Cakupan Kepemilikan Akta Perkawinan di Kabupaten Tangerang 2025

Agama	Memiliki Akta Perkawinan	Belum memiliki Akta Perkawinan
Islam	1.036.955	598.080
Kristen	36.285	17.497
Khatolik	16.675	7.247
Hindu	731	308
Budha	16.040	11.903
Konghucu	283	240
Aliran Kepercayaan Lain	49	26
Jumlah	1.107.018	635.301

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang 2025 (Diolah Peneliti)

3.4 *Controlling* (Pengawasan)

Fungsi pengawasan (*controlling*) bertindak selaku instrumen pengendali mutu untuk memastikan seluruh aktivitas berjalan seimbang dengan standar yang telah ditetapkan. Di Disdukcapil Kabupaten Tangerang, pemantauan kegiatan dilakukan melalui kombinasi dua mekanisme utama, yaitu pemantauan manual menggunakan buku register kendali loket dan pemantauan digital berbasis sistem SIAK Terpusat. Penggunaan aplikasi SIAK Terpusat memungkinkan Kepala Bidang dan Kepala Dinas melakukan pengawasan pergerakan data secara *real-time*. Melalui dasbor sistem, pimpinan dapat memantau volume akta yang sedang diproses, mendeteksi durasi jeda penyelesaian dokumen, serta mengidentifikasi staf yang melakukan kesalahan input elemen data biodata pemohon.

Indikator evaluasi hasil dijalankan secara periodik melalui pelaksanaan rapat evaluasi internal bulanan dan triwulan. Dalam forum ini, pencapaian target penerbitan akta perkawinan dari tiap kecamatan dibedah secara kritis untuk mengidentifikasi wilayah dengan capaian rendah. Evaluasi juga bersumber dari pengolahan data aduan masyarakat yang dihimpun melalui loket konsultasi khusus, kotak saran fisik, maupun saluran *hotline* pengaduan kependudukan. Laporan hasil evaluasi ini mencatat *tren* positif, di mana angka keluhan masyarakat terkait kesalahan cetak nama pada akta perkawinan mengalami penurunan drastis karena diperketatnya sistem penyaringan verifikasi.

Pada tahap koreksi dan perbaikan, manajemen bersikap tegas dalam menindaklanjuti setiap temuan deviasi pelayanan. Jika dalam rapat evaluasi ditemukan penumpukan berkas pada loket tertentu, Kepala Dinas segera melakukan audit proses birokrasi dan melakukan penyempurnaan alur SOP operasional agar lebih fleksibel. Petugas yang terbukti melakukan kelalaian input data diarahkan untuk mengikuti pembinaan ulang.

Guna memberantas praktik percaloan yang dikeluhkan oleh warga, dinas memperketat sterilitas area pelayanan dengan memasang papan larangan calo secara mencolok di ruang tunggu, serta menegaskan kebijakan transparansi bahwa seluruh penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya (gratis). Pola pengawasan yang responsif dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan ini sejalan dengan prinsip *Total Quality Management* (TQM) dalam sektor publik, di mana organisasi publik dituntut untuk adaptif melakukan transformasi internal berdasarkan umpan balik riil dari masyarakat pengguna layanan. Osborne memperluas konsep ini dengan mengemukakan kerangka *Public Service Logic* (PSL), yang menekankan bahwa nilai pelayanan publik sejati hanya dapat terwujud melalui ko-produksi antara aparatur negara dengan warga negara berdasarkan siklus umpan balik yang berkelanjutan dan terukur, bukan sekadar pemenuhan indikator output kuantitatif semata (Osborne et al., 2016). Pentingnya pengawasan berbasis sistem digital ini juga ditekankan oleh Ngraisame dan Walsh, di mana pemantauan data secara *real-time* terbukti efektif memangkas intervensi perantara informal (calo) dan menegakkan transparansi serta akuntabilitas mutlak dalam ekosistem pelayanan publik digital.

3.5 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Integrasi hasil analisis menunjukkan bahwa dari keempat pilar fungsi manajemen POAC yang diterapkan di Disdukcapil Kabupaten Tangerang, dimensi pelaksanaan (*actuating*) tampil sebagai pilar yang paling optimal dan memberikan kontribusi terbesar dalam memicu lonjakan cakupan kepemilikan akta perkawinan. Keberhasilan dimensi *actuating* ini dipicu oleh kematangan koordinasi kolaboratif lintas instansi yang berhasil memecahkan kebekuan birokrasi konvensional.

Sama halnya dengan temuan penelitian terdahulu yang membuktikan bahwa pelibatan aktif aktor komunitas lokal dan penguatan jejaring kelembagaan mampu bertindak sebagai katalisator utama dalam mempercepat penyerapan program pemenuhan hak sipil (Astuti, 2019), Disdukcapil Kabupaten Tangerang berhasil memanfaatkan otoritas pemuka agama sebagai perpanjangan tangan dinas untuk menjangkau basis masyarakat terdalam. Temuan ini juga memperkuat kesimpulan ilmiah astutmengenai pentingnya menumbuhkan prinsip kesukarelaan publik (*voluntarism*) melalui edukasi hukum yang konsisten, di mana perubahan pola pikir masyarakat

dari pengurusan dokumen berbasis kebutuhan mendesak menjadi kesadaran hukum sukarela terbukti menjadi fondasi utama tertib administrasi kependudukan (Agustino, 2019).

Namun, keberhasilan pelaksanaan ini masih dibayangi oleh belum optimalnya dimensi pengorganisasian (*organizing*), khususnya terkait ketidakseimbangan proporsi jumlah personel birokrasi dengan total beban populasi penduduk yang harus dilayani. Berbeda dengan temuan (Syahputri, 2018**)** di Kabupaten Tapanuli Selatan yang mencatat bahwa ketersediaan staf relatif seimbang dengan laju pertumbuhan penduduk, Disdukcapil Kabupaten Tangerang didera tekanan beban kerja yang ekstrem akibat kebijakan desentralisasi sebaran petugas ke 29 kecamatan. Implikasinya, daya tahan staf di kantor pusat berada pada titik jenuh, yang apabila tidak segera diintervensi melalui penambahan alokasi anggaran infrastruktur digital, berpotensi memicu stagnasi mutu pelayanan di masa depan.

3.6 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Peneliti menemukan temuan menarik lainnya di lapangan, yaitu sosiologis masyarakat urban Kabupaten Tangerang yang memiliki dualisme karakter pelayanan. Di satu sisi, kelompok masyarakat kelas menengah-atas menunjukkan preferensi yang tinggi terhadap model pelayanan digital secara mandiri karena dinilai praktis dan transparan. Namun, di sisi lain, klaster masyarakat kelas bawah dan buruh industri masih didera *digital divide* (keterbatasan literasi teknologi), sehingga mereka rentan terjebak dalam pusaran ketergantungan pada calo tradisional. Fenomena calo ini bukan lagi sekadar masalah pelanggaran administratif, melainkan telah bergeser menjadi sebuah ekosistem ekonomi informal terstruktur yang memanfaatkan celah rumitnya pengurusan diskohesi data dasar kependudukan warga. Kajian komprehensif tentang kesenjangan digital menegaskan bahwa akses terhadap layanan publik berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan infrastruktur teknologi, melainkan juga oleh kapasitas keterampilan dan motivasi individu dalam menggunakannya, sehingga kelompok masyarakat berpendidikan rendah dan berpenghasilan minim secara struktural akan terus tertinggal dalam ekosistem pelayanan digital jika tidak ada intervensi literasi teknologi yang sistematis dari negara (Van Dijk, 2006).

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis pembahasan yang didasarkan pada fakta-fakta empiris di lapangan, penelitian ini menyimpulkan bahwa upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang dalam meningkatkan cakupan kepemilikan akta perkawinan telah diimplementasikan dengan baik melalui penerapan fungsi manajemen POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*) secara sistematis. Pada dimensi perencanaan (*planning*), dinas berhasil memformalkan target capaian 100% yang diselaraskan dengan Renstra 2024-2026 dan regulasi nasional, meskipun proses identifikasi awal mencatat tantangan berupa tingginya angka diskohesi data dasar warga. Pada dimensi pengorganisasian (*organizing*), spesifikasi pembagian tugas operasional loket telah berjalan tertib sesuai dengan SOP berjenjang, namun mengalami kendala berupa keterbatasan jumlah personel birokrasi dan defisit sarana infrastruktur pengolah data akibat kebijakan retensi sebaran staf ke tingkat kecamatan.

Dimensi pelaksanaan (*actuating*) terbukti tampil sebagai pilar manajemen yang paling optimal dan matang, di mana efektivitas kepemimpinan partisipatif berhasil mendorong keberhasilan

program-program terintegrasi, seperti kemitraan Nikah Massal bersama Pengadilan Agama, kerja sama kolektif berkas dengan pemuka agama jemaat, pelayanan Jemput Bola keliling, serta pemanfaatan media sosial Instagram sebagai media sosialisasi interaktif. Pada dimensi pengawasan (*controlling*), sistem pengendalian mutu berjalan ketat melalui integrasi dasbor aplikasi SIAK Terpusat yang dikombinasikan dengan pelaksanaan rapat evaluasi bulanan serta penegakan tindakan korektif berupa audit proses birokrasi guna memberantas ruang gerak calo. Faktor pendukung utama dalam penelitian ini meliputi dukungan penuh pimpinan daerah, kecanggihan sistem SIAK digital, serta ketersediaan petugas yang berpengalaman. Sementara faktor penghambat krusial berakar pada rendahnya kesadaran hukum masyarakat serta bertahannya praktik percaloan informal.

Keterbatasan Penelitian. Peneliti menyadari bahwa penelitian kualitatif ini memiliki keterbatasan ruang lingkup yang berfokus pada satu lokus instansi pelaksana kependudukan di Kabupaten Tangerang dengan durasi pengamatan lapangan yang terbatas selama dua bulan, sehingga belum dapat memotret dinamika perubahan sosiologis masyarakat secara makro pasca-penerapan penuh sistem SIAK Terpusat nasional.

Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*). Sebagai pengembangan ilmiah ke depan, penulis menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian lanjutan dengan menggunakan metode campuran (*mixed methods*) guna menguji secara kuantitatif pengaruh langsung digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan terhadap indeks kepuasan masyarakat (*Customer Satisfaction Index*) pada skala aglomerasi wilayah penyangga ibu kota (Jabodetabek).

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Dekan Fakultas Perlindungan Masyarakat, serta Ketua Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil atas dukungan akademik yang diberikan. Ucapan terima kasih secara khusus ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang beserta seluruh jajaran struktural dan staf pelaksana teknis Seksi Pencatatan Perkawinan yang telah memberikan izin penelitian, menyediakan akses pangkalan data kelembagaan secara terbuka, serta meluangkan waktu di tengah padatnya aktivitas pelayanan untuk diwawancarai oleh peneliti. Akhir kata, terima kasih pula kepada seluruh masyarakat Kabupaten Tangerang penerima layanan yang telah bersedia berpartisipasi aktif memberikan informasi yang objektif demi terselesaikannya naskah akademik ini.

DAFTAR PUSTAKA

Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV Syakir Media Press

Agustino, H. (2019). Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Gerakan Literasi di Taman Baca Masyarakat Pondok Sinau Lentera Anak Nusantara. Jurnal Sosial Politik, 5(1), 142–155. https://www.researchgate.net/publication/336920138_Pemberdayaan_Masyarakat_Berbasis_Gerakan_Literasi_di_Taman_Baca_Masyarakat_Pondok_Sinau_Lentera_Anak_Nusantara

Astuti, E. Z. L. (2019). *Kiprah Macandahan dalam Pemberdayaan Literasi Pemuda untuk Mewujudkan Pertanian Berkelanjutan*. https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=pqsA-TQAAAAJ&citation_for_view=pqsA-TQAAAAJ:W7OEmFMy1HYC

Boyne, G. A. (2002). *Public and private management: What's the difference? Journal of Management Studies*, *39*(1), 97–122. https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/1467-6486.00284

Febriyanti, F. (2023). *Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pencatatan Akta Perkawinan bagi Masyarakat Tionghoa di Kota Singkawang Provinsi Kalimantan Barat* [INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI]. http://eprints.ipdn.ac.id/14633/1/REPOSITORY%20FEMMY%20FEBRIYANTI.pdf

Gatiningsih. (2023). *Kebijakan Administrasi Kependudukan*. CV Cendekia Press.

Heeks, R., & Stanforth, C. (2015). *Technological change in developing countries: Opening the black box of process using actor-network theory. Development Studies Research*, *2*(1), 33–50. https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/21665095.2015.1026610

Hutasoit, I. (2017). *Pengantar Ilmu Kependudukan*. Alfabeta Bandung

Nasarudin, S. (2022). *Efektivitas Program Nikah Massal dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan Akta Perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat* [INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI]. http://eprints.ipdn.ac.id/7958/1/SANATASYA%20NASARUDIN%20-%2029.1699.pdf

Osborne, S. P., Radnor, Z., & Strokosch, K. (2016). *Co-production and the co-creation of value in public services: A suitable case for treatment? Public Management Review*, *18*(5), 639–653. https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14719037.2015.1111927

Parjo, M. D. R. F. N. (2022). *Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Akta Perkawinan di Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah* [INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI]. http://eprints.ipdn.ac.id/7630/1/FILE%20RINGKASAN%20SKRIPSI_MARIA%20%20DWI%20RAHAYU%20F.N.P_29.1085.pdf

Pakereng, Y. S. (2019). *Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Meningkatkan Kepemilikan Akta Perkawinan pada Masyarakat Adat Marapu di Kabupaten Sumba Barat Provinsi Nusa Tenggara Timur* [INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI]. https://share.google/8bQBD7Guelc8Odc5e

Rejeki, W. R. S., Hutasoit, I., & Indramayu (2025). *Pencapaian Target Nasional pada Bidang Administrasi Kependudukan di Kota Tidore Kepulauan*. *7*(April), 87–103. https://ejournal.ipdn.ac.id/konstituen/article/view/5389

Siagian, C., Wandasari, W., Sahputra, F., & Kusumaningrum, S. (2019). *Strategic yet delicate: The dilemma of involving health workers in facilitating birth registration in Indonesia*. *BMC Health Services Research*, *19*(1), 889. https://link.springer.com/article/10.1186/s12913-019-4594-z

Syahputri, A. M. S. (2018). *Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Penerbitan Akta Perkawinan Masyarakat Non-Muslim di Kabupaten Tapanuli Selatan Provinsi Sumatera Utara* [INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI]. https://share.google/ljdTeiuDJsUN1CQGZ

Sugiyono. (2020a). *METODE PENELITIAN KUALITATIF*. Alfabeta Bandung

Sugiyono. (2020b). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta Bandung

Terry, G. R., & Rue. L. W. (2019). *Dasar-Dasar Manajemen.* Bumi Aksara

Van Dijk, J. A. G. M. (2006). *Digital divide research, achievements and shortcomings. Poetics, 34(4–5),* 221–235. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0304422X06000167?via%3Dihub

Wasistiono, S., & Simangunsong, F. (2015). *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. IPDN Press