

**EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN ADMINDUK ONLINE MELALUI APLIKASI
WHATSAPP (PANADDOL-MANTAP) DALAM PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LUMAJANG
PROVINSI JAWA TIMUR**

Farida Adawiyah Siswandini
NPP. 29.0933

*Asdaf Kabupaten Lumajang, Provinsi Jawa Timur
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: sfaridaadawiyah@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The author focuses on the problem that there are still many people in Lumajang Regency who do not have a birth certificate. **Purpose:** The purpose of this study was to determine and analyze the effectiveness of the PANADDOL-MANTAP Program in issuing birth certificates at the Population and Civil Registration Office of Lumajang Regency. **Method:** This study uses a descriptive qualitative method with an inductive approach and an analysis of the effectiveness theory of Gibson and Steers. Data collection techniques using in-depth interviews (10 informants), documentation and observation. **Results:** The findings obtained by the authors in this study are that after the PANADDOL-MANTAP Program was implemented, there were still many people who did not have a birth certificate, this was due to a lack of public understanding of service standards, lack of socialization and only people who had androids who could use the program. PANADDOL-MANTAP. **Conclusion:** The PANADDOL-MANTAP program has been quite effective, although there are still some obstacles. In order to increase the effectiveness of this program, it is recommended that the Department of Population and Civil Registration of Lumajang Regency conduct outreach to more sub-districts, develop program innovations, and make many approaches to the community.

Keywords: Effectiveness; PANADDOL-MANTAP; Issuance of Birth Certificate

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penulis berfokus pada permasalahan masih banyaknya masyarakat Kabupaten Lumajang yang belum memiliki akta kelahiran. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis mengenai efektivitas Program PANADDOL-MANTAP dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif

dengan pendekatan induktif dan analisis terhadap teori efektivitas dari Gibson dan Steers. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara mendalam (10 informan), dokumentasi dan observasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu setelah Program PANADDOL-MANTAP ini diterapkan masih banyak masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat terhadap standar pelayanan, kurangnya sosialisasi dan hanya masyarakat yang memiliki android yang bisa menggunakan Program PANADDOL-MANTAP. **Kesimpulan:** Program PANADDOL-MANTAP ini sudah cukup efektif, meskipun masih ada beberapa kendala. Guna meningkatkan efektivitas program ini disarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang melakukan sosialisasi ke lebih banyak kecamatan, melakukan pengembangan inovasi program, dan melakukan banyak pendekatan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Efektivitas; PANADDOL-MANTAP; Penerbitan Akta Kelahiran

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara terpadat didunia yang menduduki peringkat ke-4. Menurut data dari Worldometer, Indonesia mempunyai jumlah penduduk sebanyak 276.534.274 jiwa. Banyaknya jumlah penduduk di Indonesia menuntut pemerintah untuk melakukan fungsi-fungsi pemerintahan yang meliputi pembangunan, pemberdayaan, pengaturan dan pelayanan dengan baik. Fungsi pemerintah dalam hal pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satunya kebutuhan dalam hal administrasi, seperti dokumen kependudukan yang berupa akta kelahiran, akta kematian, akta pernikahan, kartu keluarga, el-KTP, surat pindah-datang, pengangkatan anak serta dokumen kependudukan lainnya.

Dalam rangka mewujudkan masyarakat yang tertib administrasi maka seluruh peristiwa kependudukan yang terjadi wajib dilaporkan kepada pemerintah atau instansi lembaga yang terkait. Pencatatan terhadap kematian, kelahiran, lahir mati, pengakuan anak, pengesahan anak, perceraian, perkawinan, dan lain-lain merupakan administrasi yang harus dilaksanakan oleh instansi pelaksana. Tentunya pencatatan dalam hal tersebut harus dilakukan dengan sebaik-baiknya oleh pemerintah. Pemerintah Indonesia menerbitkan Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 470/837/SJ. tahun 2018 tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi dalam rangka meningkatkan kesadaran dan ketertiban terhadap kepemilikan dokumen kependudukan. Dukungan yang diberikan oleh pemerintah daerah untuk mensukseskan GISA terbukti dengan adanya beberapa inovasi program layanan administrasi kependudukan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi (TI), diharapkan pelayanan yang diberikan dapat menjawab tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang Provinsi Jawa Timur membuat sebuah program pelayanan untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan. Salah satunya melalui program Pelayanan Adminduk Online Melalui Aplikasi Whatsapp (PANADDOL-MANTAP). Selain untuk memutus mata rantai *Corona Virus Desease 19* (COVID-19) yang membatasi ruang gerak masyarakat dan menyebabkan pelayanan terhambat, program ini merupakan salah satu alternatif agar pelayanan tetap berjalan.

PANADDOL-MANTAP merupakan program yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang sejak tahun 2019 dan digunakan untuk mempermudah masyarakat untuk mengurus dokumen Kependudukan dengan cepat dan tepat waktu, salah satunya yaitu dalam pengurusan akta kelahiran. Pelayanan ini dapat dilakukan melalui Aplikasi Whatsapp untuk proses pendaftaran penerbitan dokumen kependudukan dengan nomor yang sudah ditentukan oleh instansi pelaksana.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Permasalahan yang berkaitan dengan efektivitas program PANADDOL-MANTAP yaitu sebelum diterapkannya program ini banyak masyarakat yang masih belum memiliki akta kelahiran. Faktor yang menyebabkan hal tersebut diantaranya yaitu birokrasi yang panjang sehingga menimbulkan penumpukan antrian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang sehingga masyarakat malas untuk mengurus dokumen kependudukannya yang dalam hal ini adalah akta kelahiran dan saat dibutuhkan baru diurus. Selain itu waktu penerbitan akta kelahiran sebagai dampak dari birokrasi yang panjang menjadi lebih lama, bisa hingga 3 hari. Maka dari itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang menciptakan program PANADDOL-MANTAP ini untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukannya, sehingga masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan melalui *whatsapp* saja.

Namun setelah diterapkannya program ini pun masih banyak masyarakat Kabupaten Lumajang yang masih belum memiliki akta kelahiran. Pada tahun 2018 (sebelum adanya program PANADDOL-MANTAP) sebanyak 806.397 penduduk belum memiliki akta kelahiran, setelah diterapkan program ini pada tahun 2019 sebanyak 776.879 penduduk masih saja belum memiliki akta kelahiran dan pada tahun 2020 sebanyak 750.612 penduduk. Dapat dilihat dari jumlah penduduk yang belum memiliki akta kelahiran, ada faktor yang perlu diteliti lebih mendalam terkait dengan hal apa yang menyebabkan kenaikan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Lumajang belum terlihat signifikan.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari penelitian sebelumnya, yaitu terkait dengan pelayanan dokumen kependudukan yang dapat dilakukan secara daring. Penelitian Asri Buding dan Sri Nur Sila berjudul *Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul Whatsapp (Pak Tuwa) Dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak Di Kabupaten Magetan Provinsi Jawa Timur*, menemukan bahwasannya pelayanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Pak Tuwa ini sudah cukup efektif namun masih diperlukan adanya sosialisasi secara langsung kepada masyarakat bukan melalui media sosial.

Penelitian berikutnya yaitu penelitian dari Desi tri Wulandari & Herwan Parwiyanto yang berjudul *Inovasi Pelayanan Akta Kematian Online melalui Aplikasi Adminduk Online Makin Oke (AKOne MAK'e) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo*, penelitian ini menjelaskan bahwasannya pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi AKOne MAK'e sudah baik namun pemahaman masyarakat terhadap aplikasi pelayanan AKOne MAK'e yang

rendah membuat jalannya program ini menjadi terhambat. Pelayanan ini dapat diakses melalui tatap muka langsung, whatsapp dan website <https://pelayanandispendukcapil.sukoharjokab.go.id/>.

Penelitian berikutnya yaitu dari Atika Farhani & M.Fachri Adnan yang berjudul *Efektivitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO)* yang berkesimpulan bahwasannya pelayanan menggunakan sistem PADUKO ini sudah berjalan baik walaupun masih ada indikator yang terhambat dalam pelaksanaannya.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana objek yang diteliti oleh penulis yaitu akta kelahiran. Berbeda dari Asri Buding dan Sri Nur Sila, Desi tri Wulandari & Herwan Parwiyanto, serta Atika Farhani & M.Fachri Adnan. Selain itu program PANADDOL-MANTAP merupakan inovasi program yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang yang dokumen kependudukannya dapat diterima oleh masyarakat hanya dalam satu hari jadi.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas Program PANADDOL-MANTAP ini dalam penerbitan akta kelahiran serta untuk mengetahui dan menganalisis terkait dengan hambatan serta strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan efektivitas Program PANADDOL-MANTAP.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deksriptif kualitatif dengan pendekatan induktif dikarenakan pendekatan kualitatif mampu mendeskripsikan fenomena sosial yang diharapkan dapat menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan Program PANADDOL-MANTAP ini

Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 10 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang, Kepala Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Kelahiran, Kepala Bidang Pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan, Staf Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil serta masyarakat (sebanyak 5 orang).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis efektivitas Program PANADDOL-MANTAP dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang Provinsi Jawa Timur menggunakan teori dari Gibson dan Steers dalam Sumaryadi. Teori tersebut memiliki 5 indikator dalam mengukur efektivitas yaitu Produksi/Produktivitas, Mutu/Kualitas, Efisiensi, Fleksibilitas dan Kepuasan. Adapun pembahasannya dapat dilihat dalam sub bab berikut :

3.1. Produksi/Produktivitas

Indikator ini dapat dinilai atau diukur melalui prosedur pelayanan dan hasil pelayanan yang dalam hal ini adalah jumlah penerbitan akta kelahiran melalui pelayanan manual dan pelayanan melalui program PANADDOL-MANTAP.

Prosedur pelayanan atau standar pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dengan narasumber sudah dilaksanakan dengan baik namun masyarakat masih belum memahami mengenai prosedur dan standar pelayanan terkait dengan program PANADDOL-MANTAP sehingga dapat menghambat proses pelayanan. Selain itu hasil pelayanan yang dalam hal ini adalah jumlah penerbitan akta kelahiran melalui pelayanan manual sebanyak 18.457 akta dan penerbitan melalui pelayanan menggunakan Program PANADDOL-MANTAP yaitu sebanyak 3.793 akta. Hal ini menunjukkan bahwa dari indikator produksi/produktivitas ini program PANADDOL-MANTAP dapat diartikan belum produktif. Karena pelayanan masih didominasi oleh pelayanan manual daripada pelayanan melalui program PANADDOL-MANTAP.

3.2 Mutu/Kualitas

Mutu atau kualitas merupakan derajat atau tingkat baik buruknya suatu hal yang dinilai sesuai dengan spesifikasi barang atau jasa. Untuk mengukur efektivitas proses pelaksanaan Program PANADDOL-MANTAP salah satu indikatornya yaitu mutu atau kualitas. Mutu atau kualitas dapat dilihat dari sarana dan prasarana pendukung program PANADDOL-MANTAP ini, kualitas sumberdaya manusia yang melaksanakan program ini dan kualitas dari pelaksanaan program ini.

Sarana prasarana yang digunakan untuk menjalankan program ini adalah hal yang biasa digunakan yaitu *smartphone* untuk berkomunikasi, melayani dan memberikan informasi kepada masyarakat. Sumber daya manusia yang melaksanakan program PANADDOL-MANTAP ini merupakan aparatur yang telah dipastikan memahami dan mampu melakukan pelayanan di bidangnya dan tentunya petugas pelaksana yang menjalankan program ini sudah diberikan sosialisasi dan pengetahuan mengenai prosedur dan syarat-syarat untuk mengurus dokumen kependudukan khususnya akta kelahiran melalui program PANADDOL-MANTAP ini. Namun, masih ada masyarakat yang masih mengeluhkan mereka harus keluar rumah untuk melakukan tukar berkas di kecamatan atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Sehingga indikator mutu/kualitas ini masih belum efektif dalam pencapaiannya.

3.3 Efisiensi

Efisiensi adalah ketepatan suatu usaha atau cara dalam melakukan suatu hal. Indikator ini dapat dinilai melalui ketepatan waktu dan pencapaian tujuan dari sebuah program dapat dinilai dari input, process dan output. Masukan awal dari pelaksanaan program PANADDOL-MANTAP yaitu adanya dasar regulasi pelayanan administrasi kependudukan secara daring yaitu Permendagri Nomor 7 Tahun 2019. Hal ini adalah perwujudan komitmen dari pemerintah pusat untuk melakukan pelayanan yang lebih cepat dan mempermudah masyarakat. proses pelayanan program PANADDOL-MANTAP ini sudah lebih baik daripada sebelumnya dikarenakan masyarakat dapat akta kelahirannya lebih cepat dari program sebelumnya. Output yang dihasilkan dari program

PANADDOL-MANTAP ini adalah akta kelahiran yang dapat diterima oleh masyarakat dalam waktu satu hari saja sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Sehingga dapat diartikan bawa indikator efisiensi sudah tercapai.

3.4 Fleksibilitas

Fleksibilitas merupakan kemampuan untuk menyesuaikan atau beradaptasi dalam menjalankan suatu hal atau program. Fleksibilitas dalam program PANADDOL-MANTAP dapat dinilai dari bagaimana kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang untuk menyesuaikan dari program yang lama ke program yang baru, kemudian strategi untuk beradaptasi dengan program PANADDOL-MANTAP ini.

Petugas pelayanan sudah mampu untuk beradaptasi dengan program ini dikarenakan petugas atau admin pelayanan sudah terbiasa dan berpengalaman dalam pengurusan dokumen kependudukan namun pelayanan hanya dilakukan saat jam dan hari kerja saja. Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil terus melakukan koordinasi dan perbaikan terhadap program PANADDOL-MANTAP salah satunya dengan merencanakan pembuatan aplikasi khusus sehingga masyarakat dapat mengakses dan tanda tangan langsung di aplikasi tersebut serta tidak perlu lagi melakukan tukar berkas ke kecamatan atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Sehingga indikator fleksibilitas untuk menilai tingkat efektivitas program PANADDOL-MANTAP sudah tercapai.

3.5 Kepuasan

Indikator ini dinilai dari kesigapan pelayanan, sikap dan etika pelayanan serta kenyamanan pelayanan. Kepuasan sendiri merupakan respon yang diberikan oleh masyarakat setelah mendapatkan pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Masyarakat merasa kesigapan, sikap dan etika petugas pelayanan sangat baik, sopan, ramah dan informatif dalam menyampaikan informasi terkait program PANADDOL-MANTAP ini. Selain itu masyarakat sudah percaya bahwa data-data yang dikirimkan yang digunakan untuk pengurusan dokumen kependudukan mereka tidak akan bocor dan akan diarsipkan dengan baik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil karena hal tersebut juga merupakan kepentingan negara.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan program PANADDOL-MANTAP ini memberikan dampak positif selain bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang juga bagi masyarakat sendiri. Dikarenakan program ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukannya dan dokumen kependudukan yang masyarakat urus dapat selesai lebih cepat dibandingkan dengan program yang sebelumnya. Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipermudah untuk melakukan pelayanan karena lebih mempersingkat waktu dan mempermudah dalam hal pengarsipannya.

Program ini sudah berjalan cukup efektif seperti temuan Asri Buding dan Sri Nur Sila (Asri Buding & Sri Nur Sila, 2020), namun program ini juga masih mempunyai kekurangan yaitu hanya

masyarakat yang memiliki android saja yang bisa menggunakan pelayanan ini dikarenakan program PANADDOL-MANTAP adalah program pelayanan yang berbasis internet. Tentunya program ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukannya, sehingga dapat meningkatkan jumlah kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Lumajang.

Selain itu, program PANADDOL-MANTAP ini berbeda dari program AKOne MAK'e (Desi tri Wulandari & Herwan Parwiyanto, 2021) yang sudah di akses melauai aplikasi khusus, namun untuk PANADDOL-MANTAP hanya bisa diakses dan dimanfaatkan melalui aplikasi whatsapp saja.

Program PANADDOL-MANTAP juga mempunyai kekurangan lain dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yaitu program ini masih belum sepenuhnya bersifat online dikarenakan masyarakat masih harus melakukan tukar berkas yang dilakukan di kecamatan atau kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang dan tidak menggunakan pelayanan antar atau jemput dokumen seperti temuan Atika Farhani dan M.Fachri Adnan (Atika Farhani & M.Fachri Adnan, 2021)

3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan hambatan dalam efektivitas program PANADDOL-MANTAP ini yaitu masyarakat masih banyak yang menggunakan pelayanan manual. Hal ini dikarenakan masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Mengingat program ini bermula saat pandemi covid-19 sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya sempat melakukan sosialisasi di 5 kecamatan saja sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan program ini.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa program PANADDOL-MANTAP ini sudah berjalan cukup efektif namun masih ada kendala dalam efektivitasnya dikarenakan masih kurangnya sosialisasi sehingga masyarakat masih kurang paham terkait program ini. Guna meningkatkan efektivitas program PANADDOL-MANTAP ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang masih perlu melakukan sosialisasi kembali dan tidak hanya menggunakan media sosial. Sehingga masyarakat juga tertarik untuk menggunakan program ini dan tingkat kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Lumajang pun meningkat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Gibson dan Steers dalam Sumaryadi.

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 program PANADDOL-MANTAP untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers
- Arikunto, S., 2004. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- _____, 2016. *Prosedur Penelitian dan Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Creswell, John W. 2013. *Research Design (Pendekatan Kualitatif, kuantitatif, dan Mixed)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- David, F. R., 2009. *Manajemen Strategis Konsep*. Jakarta: Salemba Empat
- Fatchur Rodji, dkk., 2010. *Modul Perkuliahan Administrasi Kependudukan*. Jatinangor: IPDN
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Impelementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Jones, Charles O., 1996. *Kebijakan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Nazir, Moh., 2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Pearce II, John A. dan Robbin Richard B, Jr., 2008. *Manajemen Strategis 10*. Jakarta: Salemba Empat
- Rangkuti, F., 2013. *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT, Edisi Duapuluhdua, Cetakan keduapuluhdua*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi, 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Siagian, Sondang P., 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Binapura Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak, 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Siswoseodiro, Henry S. 2008. *Mengurus Surat-Surat Kependudukan (Identitas Diri)*. Jakarta: Visimedia.
- Soemartono, Triyuni dan Sri Hendrastuti, 2011. *Administrasi Kependudukan Berbasis Registrasi*. Jakarta: Yayasan Bina Profesi Mandiri
- Steers, Richard M., 1985. *Efektivitas Organisasi*. Diterjemahkan oleh: Jamin. Jakarta: Sapodadi
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- _____, 2018. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian yang Bersifat: Eksploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif*. Bandung: Alfabeta
- Sumaryadi, I Nyoman, 2005. *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: Citra Utama
- Supriyanto, Aji, 2005. *Pengantar Teknologi Informasi*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat
- Suradinata, E., 1998. *Manajemen Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Bandung: Ramadan
- _____, 2013. *Analisis Kepemimpinan Strategi Pengambilan Keputusan*. Jatinangor: Alqaprint