

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
MUSI BANYUASIN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Publik**



**Oleh:**

**JOSRO AMINULLA  
NIM. 07011281924247**

**Dosen Pembimbing :**

**Ermanovida, S.Sos., M.Si  
NIP.196911191998032001**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI**  
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN**  
**MESIN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI PADA**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN**  
**SIPIL KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan**  
**Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1**  
**Ilmu Administrasi Publik**

**Oleh:**

**JOSRO AMINULLA**  
**NIM. 07011281924247**

**Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 20 Desember 2023**

Pembimbing

Tanda Tangan

Tanggal

**Ermanovida, S.Sos., M.Si**  
NIP.196911191998032001



20 Des 2023 .

Mengetahui,  
Ketua Jurusan



**Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
NIP. 1969111019940110001

**HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**  
**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS**  
**PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN**  
**PENCATATAN SIPIL KABUPATEN**  
**MUSI BANYUASIN**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**JOSRO AMINULLA**  
**NIM. 07011281924247**

**Telah dipertahankan di depan penguji**  
**dan dinyatakan telah memenuhi syarat**  
**Pada tanggal, 4 Januari 2024**

**Pembimbing**

**Ermanovida, S.Sos., M.Si**  
NIP.196911191998032001

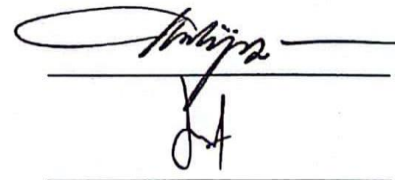
**Tanda Tangan**



**Penguji**

1. Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si  
NIP. 196511171990031004
2. Lisa Mandasari, M.Si  
NIP. 198603272023212029

**Tanda Tangan**

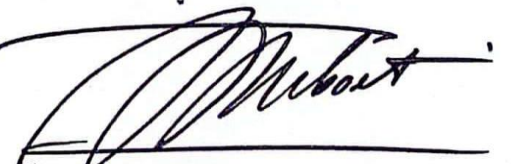


Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,



**Ketua Jurusan**  
**Ilmu Administrasi Publik**



**Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
NIP. 1969111019940110001

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Josro Aminulla  
Nim : 07011281924247  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan atau pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun

Yang membuat pernyataan  
Indralaya, 26 Februari 2024



Josro Aminulla

NIM. 07011281924247

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

*“Being a kindhearted person is not easy, we need energy to do that, but if u try and try to be kind is like u invest ur life for the better future, trust me it works-lmen lmao”*

### **PERSEMBAHAN**

“Terima kasih kepada Allah SWT. Untuk segala nikmat-Nya dan Skripsi ini ku persembahkan untuk kedua Orang Tua Aba Ummi, Adik-adik, dan Sahabat tercinta, teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Publik 2019 dan seluruh dosen pegawai FISIP UNSRI.

## ABSTRACT

*This research is based on the problems experienced by the service staff of the Automated Dukcapil Machine in providing services to the people of Musi Banyuasin Regency who have difficulty in processing population documents such as Family Cards, KTP-el, Child Identity Cards, Birth Certificates, Death Certificates and others. So that the Musi Banyuasin Regency Population and Civil Registration Office adopted an innovation from the Ministry of Home Affairs in the form of an Automated Dukcapil Machine which is shaped like an ATM machine to make it easier for people to take care of documents independently and assisted by service staff. This study uses the Service Quality Theory by Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1988:26) with five indicators, namely: Tangibles (Physical Evidence), Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. This research uses descriptive qualitative methods with data collection techniques in the form of documentation, observation and in-depth interviews. The results of this study indicate that the physical evidence of services with ADM machines in the form of buildings, facilities and infrastructure is available at the location. Furthermore, the reliability of service staff with fast and timely service. In terms of responsiveness of service staff in overcoming problems faced by users. The guarantee offered by providing trust and comfort. Empathically in the form of attention and care applied by service staff to meet the needs and interests of users.*

**Keywords:** *Service Quality, Automated Dukcapil Machine, Service Staff*

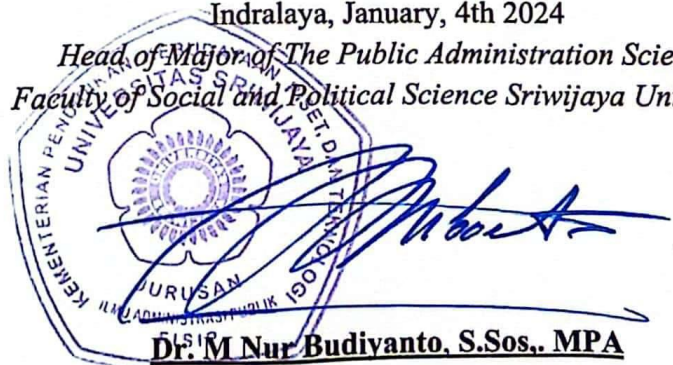
Advisor



**Ermanovida, S.Sos., M.Si**  
NIP.196911191998032001

Indralaya, January, 4th 2024

*Head of Major of The Public Administration Science  
Faculty of Social and Political Science Sriwijaya University*



**Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
NIP. 1969111019940110001

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan yang dialami oleh staf pelayanan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Musi Banyuasin yang kesulitan dalam mengurus dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga, KTP-el, Kartu Identitas Anak, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan lainnya. Sehingga kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin mengadopsi inovasi dari Kementerian Dalam Negeri berupa mesin Anjungan Dukcapil Mandiri yang berbentuk seperti mesin ATM untuk mempermudah masyarakat mengurus dokumen secara mandiri dan dibantu oleh staf pelayanan. Penelitian ini menggunakan Teori Kualitas Pelayanan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1988:26) dengan lima indikator yaitu: Tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Responsif), Assurance (Pemenuhan Janji) dan Empathy (Empati). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa dokumentasi, observasi dan wawancara mendalam. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bukti fisik dari pelayanan dengan mesin ADM baik berupa gedung, sarana dan prasarana tersedia pada lokasi. Selanjutnya keandalan staf pelayanan dengan adanya pelayanan yang cepat dan tepat waktu. Dari segi responsif daya tanggap staf pelayanan dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi pengguna. Jaminan yang ditawarkan dengan memberikan kepercayaan dan kenyamanan. Secara empati berupa perhatian dan kepedulian diterapkan oleh staf pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan pengguna.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri, Staf Pelayanan

Pembimbing



**Ermanovida, S.Sos., M.Si**

NIP.196911191998032001

Indralaya, 4 Januari 2024

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya



**Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**

NIP. 1969111019940110001

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis haturkan atas nikmat yang dikaruniakan Allah Subhanahuwata'ala. serta berkat, rahmat dan karunia-Nya dalam memudahkan setiap kegiatan, shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari zaman kegelapan menuju zaman modern yang penuh dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi seperti saat ini, sehingga penulis diberi kesempatan untuk dapat menyelesaikan usulan skripsi dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin”.

Penyusunan penelitian ini adalah untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat kurikulum pada jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya dalam menyelesaikan Program Sarjana Strata 1 (S1). Penulis meyakini banyak memperoleh bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak yang berkaitan dengan penyelesaian penelitian ini sehingga dapat selesai dengan tepat waktu. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih banyak dan penghargaan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, **Bapak Maulana** dan **Ibu Yuliana** yang selalu memberikan dukungan selama perkuliahan dan mendoakan penulis agar sukses tidak hanya di dunia namun di akhirat. Terima kasih atas doanya selama ini serta dukungan dan bantuan baik bersifat moril maupun materil.
2. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
5. Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Pembimbing Skripsi yang sudah banyak membantu dalam proses penyelesaian Skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu, bimbingan dan bantuan selama perkuliahan serta seluruh karyawan FISIP yang telah membantu penulis dalam Skripsi ini terutama Mbak Ita Admin AP terima kasih banyak.
7. Semua kerabat, adik kandung tercinta Jesika Pebrianti, Jennyfer Aprilia Putri, Jihan Abidah Daniyah. Saudara tak sedarah Boy Kurnia Rhomadan, Yeni Ariska, dan Rafi



Zianur Nashwan. Serta adik tingkat terbaik layaknya keluarga Muhammad Fauzan Ramandhika, Refki Meidi Prassetya, Muhammad Habib Zuhair, Kenz Raki Abdurrazak, Denny Wijaya, M Fathony Andhari Yudha dan Kevin Rahmat Ilahi.

8. Teman-teman Btari, Fitri, Tio, Aswa, Bara, Firman, Amrul, Uzdah, Rikki, Bella, Devi, Verren, Fachrie. Adik tingkat terdekat, Intan, Amori, Hilma, Sabrina, Revan, Abdi, Dafa, Rido, Dzaky, Rohman, dan Rizky Al Akbar.
9. Teman-teman 2502 Family, Ytta (yang telat-telat aja). Keluarga Apartemen Putra Putri Unsri, Troubleshooter Team, Wakil Rakyat, UKM U-Read, 17 Plis Jadi! dan teman-teman seperjuangan Administrasi Publik 2019.

Semoga Allah SWT. memberikan karunia dan limpahan rahmat atas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis sudah berusaha secara maksimal dalam penyusunan Skripsi ini, apabila masih terdapat kekeliruan dalam penulisannya, penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun.

Atas segala perhatian dan kerjasamanya, penulis mengucapkan terima kasih banyak. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin, dan mahasiswa khususnya jurusan Ilmu Administrasi Publik. Serta mahasiswa pada umumnya dalam menambah wawasan dan pengetahuan bersama.

Indralaya, 26 Februari 2024

Josro Aminulla  
NIM. 07011281924247

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>2.1 Rumusan Masalah</b> .....	<b>14</b>
<b>3.1 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>14</b>
<b>4.1 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>15</b>
1. <b>Manfaat Teoritis</b> .....	<b>15</b>
2. <b>Manfaat Praktis</b> .....	<b>15</b>
<b>BAB II</b> .....	<b>15</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>15</b>
<b>2.1 Landasan Teori</b> .....	<b>15</b>
<b>2.2 Kebijakan Publik</b> .....	<b>15</b>
<b>2.3 Pelayanan Publik</b> .....	<b>17</b>
<b>2.3.1 Analisis Pelayanan Publik</b> .....	<b>19</b>
<b>2.3.2 Kualitas Pelayanan Publik</b> .....	<b>20</b>
<b>2.3.3 Perspektif Kualitas Pelayanan</b> .....	<b>22</b>
<b>2.3.4 Indikator Kualitas Pelayanan</b> .....	<b>24</b>
<b>2.4 Staf Pelayanan</b> .....	<b>30</b>
<b>2.5 Elektronik <i>Government</i></b> .....	<b>31</b>

2.6	Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri .....	34
2.7	Teori Yang Digunakan .....	46
2.8	Kerangka Pemikiran .....	50
2.9	Penelitian Terdahulu .....	51
<b>BAB III .....</b>		<b>57</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>		<b>57</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	57
3.2	Definisi Konsep .....	58
3.3	Fokus Penelitian.....	59
3.4	Jenis dan Sumber Data .....	61
3.5	Informan Penelitian.....	61
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	62
3.7	Teknik Analisis Data .....	64
3.8	Keabsahan Data .....	65
3.9	Sistematika Penulisan.....	66
<b>BAB IV .....</b>		<b>68</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>68</b>
4.1	Deskripsi Lokasi Penelitian .....	68
4.1.1	Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin .....	68
4.1.2	Letak Geografis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin .....	70
4.1.3	Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin .....	71
4.1.4	Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin .....	73
4.1.5	Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin .....	75
4.1.6	Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin .....	82
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	85
4.2.1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) .....	87
4.2.2	<i>Reliability</i> (Keandalan) .....	95
4.2.3	<i>Responsiveness</i> (Responsif) .....	102
4.2.4	<i>Assurance</i> (Pemenuhan Janji) .....	107
4.2.5	<i>Empathy</i> (Empati).....	111

<b>BAB V .....</b>	<b>118</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>118</b>
<b>4.1 Kesimpulan.....</b>	<b>118</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>119</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>121</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>124</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Perbandingan Jumlah Penduduk dan Mesin ADM .....	39
Tabel 2 Jumlah Pemilik Dokumen di Kabupaten Musi Banyuasin.....	42
Tabel 3 Penelitian Terdahulu.....	51
Tabel 4 Fokus Penelitian .....	59
Tabel 5 Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Eselon.....	83
Tabel 6 Jumlah Pegawai Berdasarkan Pangkat dan Golongan.....	84
Tabel 7 Jumlah Pegawai Berdasarkan Diklat Yang Diikuti .....	85
Tabel 8 Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin .....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri .....	43
Gambar 2 Tata Cara Penggunaan Mesin ADM.....	44
Gambar 3 Kerangka Berpikir Dari Teori Kualitas Pelayanan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1988).....	50
Gambar 4 Gedung Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin .....	68
Gambar 5 Iklan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin .	69
Gambar 6 Lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin	71
Gambar 7 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin .....	73
Gambar 8 Lokasi Mesin ADM.....	90
Gambar 9 Staf Pelayanan Disdukcapil Muba.....	92
Gambar 10 Kata yang paling sering muncul dari data Tangibles (Bukti Fisik).....	94
Gambar 11 Kata yang paling sering muncul dari data Reliability (Keandalan).....	102
Gambar 12 Kata yang paling sering muncul dari data Responsiveness (Responsif) .....	106
Gambar 13 Kata yang paling sering muncul dari data Assurance (Pemenuhan Janji).....	110
Gambar 14 Kata yang paling sering muncul dari data Emphaty (Empati).....	116

## DAFTAR SINGKATAN

ADM	: Anjungan Dukcapil Mandiri
Disdukcapil	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
KK	: Kartu Keluarga
KTP-el	: Kartu Tanda Penduduk Elektronik
KIA	: Kartu Identitas Anak
LAKIP	: Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah
LCD	: <i>Liquid Crystal Display</i>
OPD	: Organisasi Perangkat Daerah
PIN	: <i>Personal Identification Number</i>
QR Code	: <i>Quick Response Code</i>
Renstra	: Rencana Strategis
RPJMD	: Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah
VPN	: <i>Virtual Private Network</i>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Tugas Dosen Pembimbing dan SK Judul Skripsi.....	124
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian dari Instansi .....	125
Lampiran 3 Kartu Bimbingan Usulan Penelitian .....	126
Lampiran 4 Lembar Perbaikan Seminar Proposal Skripsi.....	127
Lampiran 5 Surat Keputusan Skripsi.....	128
Lampiran 6 Kartu Bimbingan Skripsi .....	130
Lampiran 7 Surat Keterangan Similarity Index.....	132
Lampiran 8 Lembar Perbaikan Seminar Komprehensif .....	133
Lampiran 9 Dokumentasi .....	134



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

*Sustainable Development Goals* atau disingkat SDGs atau *Global Goals* dalam Bahasa Indonesia Tujuan Pembangunan Berkelanjutan adalah 17 tujuan global dengan 169 capaian yang terukur dan tenggat waktu yang telah ditentukan oleh PBB sebagai agenda dunia pembangunan untuk perdamaian dan kemakmuran manusia serta planet bumi sekarang dan masa depan. Tujuan ini dicanangkan bersama oleh negara-negara lintas pemerintahan pada resolusi PBB yang diterbitkan pada 21 Oktober 2015 sebagai ambisi pembangunan bersama hingga tahun 2030.

SDGs ini pada dasarnya merupakan program lanjutan dari *Millenium Development* (MDGs) yang sudah berakhir di tahun 2015 dengan target utamanya yaitu mencapai kesejahteraan dan pembangunan masyarakat. Namun dari pada itu semenjak berakhirnya *Millenium Development* (MDGs), untuk melanjutkan pembangunan di resmikan lah sebuah deklarasi *Sustainable Development Goals* (SDGs) Melalui sidang yang di sepakati pada bulan September 2015 terdapat 17 tujuan pembangunan global dengan 169 target dan menggunakan 241 indikator (Yuni Mogot, 2021:3)

Kelanjutan atau pengganti dari Tujuan Pembangunan Milenium yang ditandatangani oleh pemimpin-pemimpin dari 189 negara sebagai Deklarasi Milenium di markas besar PBB pada tahun 2000 dan tidak berlaku lagi sejak akhir 2015. Berikut adalah 17 tujuan SDGs ([sdgs.bappebas.go.id](http://sdgs.bappebas.go.id)) :

1. Tanpa kemiskinan
2. Tanpa kelaparan
3. Kehidupan sehat dan sejahtera
4. Pendidikan berkualitas

5. Kesetaraan gender
6. Air bersih dan sanitasi layak
7. Energi bersih dan terjangkau
8. Pekerjaan layak dan pertumbuhan ekonomi
9. Industri, inovasi, dan infrastruktur
10. Berkurangnya kesenjangan
11. Kota dan komunitas berkelanjutan
12. Konsumsi dan produksi yang bertanggung jawab
13. Penanganan perubahan iklim
14. Ekosistem laut
15. Ekosistem daratan
16. Perdamaian, keadilan, dan kelembagaan yang tangguh
17. Kemitraan untuk mencapai tujuan

Karena tujuannya luas dan saling bergantung, resolusi PBB pada 6 Juli 2017 membuat Tujuan Pembangunan Berkelanjutan menjadi lebih dapat ditindaklanjuti. 17 tujuan ini dibuatkan target spesifik untuk masing-masing tujuannya. Dibuat juga indikator yang dimanfaatkan sebagai alat ukur kemajuan menuju targetnya. Setiap target rata-rata memiliki 8-12 indikator. Ada beberapa alat yang disediakan untuk memantau dan memvisualisasikan kemajuan dalam proses menuju tujuan. Salah satu alat tersebut adalah publikasi online SDG Tracker, yang diluncurkan pada Juni 2018, yang menyajikan data yang tersedia di semua indikator.

Salah satu isi dari 17 tujuan SDGs adalah pada point ke 9 yaitu Industri, inovasi, dan infrastruktur yang berisi pada tahun 2030 meningkatkan mutu

infrastruktur dan menambah komponen pada industri agar dapat berkelanjutan, dengan ditambahkan efisiensi penggunaan sumber daya dan mengadopsi teknologi bersih dan ramah lingkungan dan proses industrial, dimana semua negara melakukan aksi dengan disesuaikan terhadap kemampuan masing-masing. Sehingga dalam mencapai tujuan ini setiap negara diharapkan dapat mengatur sesuai dengan kebijakannya masing-masing. SDGs ini tidak serta merta berdiri sendiri. Namun terdapat kesepakatan-kesepakatan lain yang dapat menjadi penopang bagi kebijakan.

Pemerintah daerah memiliki peran strategis dalam mewujudkan pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan atau *Sustainable Development Goals* yang menjadi salah satu komitmen Indonesia dalam agenda internasional berkaitan dengan lingkungan, sosial dan ekonomi. Staf Ahli Menteri PPN/Kepala Bappenas bidang Sinergi Ekonomi dan Pembiayaan yang juga Kepala Sekretariat Nasional SDGs Amalia Adininggar Widyasanti dalam wawancara yang dilakukan oleh Media Indonesia mengatakan:

Keberhasilan tujuan SDGs membutuhkan kolaborasi seluruh pemangku kepentingan yakni pemerintah pusat dan pemerintah daerah, pelaku usaha, akademisi dan praktisi, serta organisasi masyarakat dan media. Peran strategis pemerintah daerah dalam pencapaian SDGs sangat penting untuk memastikan implementasi pelayanan publik dan indikator SDGs berjalan baik di tingkat lokal, pada acara dalam Lokakarya Kajian Kapasitas Yurisdiksi Sub-Nasional dalam Pencapaian SDGs.” (Wawancara Media Indonesia, 3 Mei 2019)

Berdasarkan SDGs tersebut pemerintah mengamanahkan pemerintah daerah untuk menyusun rencana salah satu keterlibatan daerah adalah dalam penyusunan dokumen Rencana Aksi Daerah (RAD) SDGs oleh gubernur yang melibatkan walikota dan bupati sesuai amanah Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 59 tahun 2017 tentang Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB).

Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 59 Tahun 2017 mengatur tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs).

Berikut adalah beberapa poin penting dari peraturan ini dan Perpres Nomor 59 Tahun 2017 mulai berlaku pada tanggal 10 Juli 2017:

Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) bertujuan untuk:

1. Menjaga peningkatan kesejahteraan ekonomi masyarakat secara berkesinambungan.
2. Menjaga keberlanjutan kehidupan sosial masyarakat.
3. Menjaga kualitas lingkungan hidup.
4. Mewujudkan pembangunan yang inklusif.
5. Meningkatkan tata kelola yang menjaga peningkatan kualitas kehidupan dari satu generasi ke generasi berikutnya.

Perpres ini mengatur tentang:

1. Susunan Tim Koordinasi Nasional dan tugas setiap pihak.
2. Keterlibatan unsur-unsur selain pemerintah dalam keanggotaan Tim Pelaksana dan Kelompok Kerja.
3. Dokumen yang harus dihasilkan untuk mengukur pencapaian SDGs, termasuk Peta Jalan dan Rencana Aksi baik Nasional maupun Daerah.
4. Pelaporan serta pendanaan untuk SDGs.

*Good Governance* memiliki kaitan dengan SDGs sehingga Rencana Aksi Daerah (RAD) SDGs bisa terwujud. Dengan adanya *Good Governance* yang secara umum memiliki arti "Pemerintah yang baik". Dengan adanya pemerintahan yang baik mampu mewujudkan hal-hal yang akan dicapai pemerintah

Menurut (World Bank, 1989) World Bank sebagai pencetus konsep ini mengartikan bahwa *Good Governance* merupakan proses pengambilan pencapaian keputusan. Sebagai sebuah kesepakatan yang dicapai oleh pemerintah, warga negara dan sektor swasta bagi penyelenggara pemerintah dalam suatu negara. dalam Ubadillah, Ermadiani (2021:2) ada beberapa prinsip *Good Governance* menurut UNDP (United Nation Development Programme) 1997 yaitu:

1. Partisipasi
2. Kepastian Hukum
3. Transparansi
4. Tanggung Jawab
5. Berorientasi Kepada Kesepakatan
6. Keadilan
7. Efektivitas Dan Efisiensi
8. Akuntabilitas
9. Visi strategi.

Prinsip tersebut tentunya menjadi landasan bagi Indonesia dalam menjalankan roda pemerintahan. Akuntabilitas, efisiensi dan efektivitas pemerintah sangat dibutuhkan pada era sekarang sehingga dari pengembangan tersebut muncul sebuah konsep *E-Government* yang memiliki definisi yaitu kumpulan konsep untuk semua tindakan dalam sektor publik baik ditingkat Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalkan proses pelayanan publik yang efisien, efektif, transparan dan akuntabel. Dengan adanya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003. Tentang Pengembangan *E-Government* berhubungan dengan kemampuan untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat, antara pemerintah, pelaku bisnis dan hubungan antara instansi pemerintah yang satu dengan instansi pemerintah yang lainnya. Dari tiga model *E-Government* tersebut dipilih satu *E-Government* yang berhubungan dengan pemerintah dan instansi pemerintah. Sehingga hal tersebut dapat didefinisikan sebagai *E-Government* merupakan sistem manajemen informasi dan layanan kepada pegawai di sektor pemerintah dalam melihat kinerja yang dilakukan di berbagai institusi, lembaga maupun kementerian.

Dalam mewujudkan tata kelola pemerintah yang efisien, transparan serta akuntabel untuk pelayanan publik pada saat ini yang serba modern teknologi perkembangan pesat sesuai tuntutan zaman, sehingga pemerintah berupaya untuk beradaptasi di situasi sekarang, karena jika tidak maka akan banyak ketertinggalan teknologi yang pada akhirnya mengalami keterlambatan dalam pelaksanaan kegiatan dilingkup pemerintah, sehingga Pada tahun 2018, lahirlah

sebuah Peraturan Presiden dengan Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang memiliki arti yaitu penyelenggaraan pemerintah dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada setiap pengguna elektronik, masyarakat, pegawai maupun antar instansi pemerintah yang memiliki tujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan peningkatan kualitas pelayanan publik serta kinerja pegawai dalam menyelenggarakan proses administrasi pemerintahan.

Berdasarkan Rencana Strategis Perangkat Daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2017 – 2022 pada BAB III tentang Permasalahan dan Isu-Isu Strategis Perangkat Daerah yang terbagi menjadi permasalahan internal dan eksternal isu-isu strategis OPD tersebut adalah kondisi atau hal yang harus diperhatikan atau dikedepankan dalam perencanaan pembangunan karena dampaknya yang signifikan bagi OPD dimasa datang. Suatu kondisi yang menjadi isu strategis adalah keadaan yang apabila tidak diantisipasi akan menimbulkan kerugian yang lebih besar atau sebaliknya. Dan apabila tidak dimanfaatkan akan menghilangkan peluang untuk meningkatkan layanan dalam jangka panjang suatu isu strategis bagi organisasi perangkat daerah diperoleh dari: Analisis internal, berupa identifikasi permasalahan pembangunan maupun analisis eksternal berupa kondisi yang menciptakan peluang dan ancaman bagi organisasi perangkat daerah dimasa lima tahun mendatang.

Permasalahan internal yang ditemukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin adalah permasalahan kinerja pelayanan yang belum mencapai target yaitu:

1. Untuk mendukung visi dan misi Kepala Daerah terpilih yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik, pada Perangkat Daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin saat ini diperlukan peningkatan kepuasan Masyarakat dalam mendapatkan pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat yang merupakan indikator dalam RPJMD Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2017-2022. Untuk melaksanakan hal tersebut perlu dilakukan kerjasama dengan pihak Independen (Akademisi).
2. Masih rendahnya capaian target presentase jumlah kepemilikan ber KTP elektronik terhadap wajib KTP pada Tahun 2016 sebesar 76,2 persen dengan perhitungan jumlah kepemilikan wajib KTP sebesar 331.706 jiwa dibandingkan dengan jumlah penduduk usia > 17 Tahun atau telah menikah sebesar 435.463 jiwa. Besaran tersebut masih jauh dibandingkan dengan target Nasional yaitu sebesar 100 persen. Penyebab rendahnya pencapaian tersebut antara lain masih banyak yang belum mengurus pembuatan KTP baik penduduk yang baru menginjak diatas >17 Tahun dan disebabkan adanya keterlambatan pengadaan blanko KTP-el dari pusat
3. Kuantitas dan kualitas SDM pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil berdasarkan spesifikasi profesi masih kurang. Dari aspek kualitas, jenis dan kuantitas tenaga di bidang pelayanan administrasi

kependudukan dan catatan sipil masih sangat kurang bila dibandingkan dengan standar tenaga yang seharusnya bila dihitung berdasarkan jumlah penduduk, beban kerja dan jumlah fasilitas berupa peralatan teknologi informasi dan sarana pendukung lainnya yang ada. Dengan kebutuhan masyarakat yang ingin secara cepat diberikan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan, bila hal ini kurang diantisipasi oleh tenaga pelayanan administrasi kependudukan maka akan mempunyai image kurang baik khususnya untuk peningkatan kualitas pembuatan dokumen kependudukan. Dengan faktor pendidikan formal dan non formal dirasakan kurang, sehingga diperlukan untuk ditingkatkan sesuai dengan jenjang dan profesi yang dimiliki.

4. Masih rendahnya cakupan penerbitan Akta Catatan Sipil, Rendahnya minat penduduk non Muslim yang melaporkan perkawinannya kali ini dikarenakan masih kurangnya kesadaran mereka akan pentingnya dokumen akta perkawinan sebagai persyaratan untuk pembuatan akta kelahiran, dan juga masih banyak penduduk non Muslim yang belum mengetahui prosedur dan persyaratan untuk pembuatan Akta Perkawinan. Begitu juga dengan minat penduduk untuk mengurus Akta Kematian dikarenakan masih kurangnya kesadaran mereka akan pentingnya dokumen tersebut, padahal dengan tidak diurusnya akta kematian seseorang artinya penduduk yang meninggal tersebut tidak dilaporkan, akan berakibat data penduduk tersebut selalu hidup di Database kependudukan dan selanjutnya mengakibatkan data kependudukan menjadi tidak akurat. Masih tingginya jumlah penduduk yang belum



memiliki akta kelahiran dikarenakan oleh beberapa faktor, fakta empiris menunjukkan masih banyak penduduk semua umur yang belum memiliki akta kelahiran. Sedangkan untuk penduduk atau anak usia antara 0-18 Tahun posisi sampai dengan Desember 2016 adalah jumlah kepemilikan Akta Kelahiran anak usia 0 - 18 tahun sebanyak 173.607 Orang dibanding dengan Jumlah penduduk atau anak usia antara 0-18 tahun sebanyak 213.797 Orang, dikali 100 persen adalah 81,20 persen.

5. Kurangnya sarana dan prasarana penunjang untuk pelayanan Administrasi Kependudukan. Adanya sarana dan prasarana pendukung yang memadai merupakan salah satu indikator yang menunjang keberhasilan program dibidang kependudukan. Peningkatan dan pemeliharaan peralatan *Software* berikut sarana pendukungnya masih minim, sudah banyak yang rusak dan perlu diganti dengan yang baru, sementara database kependudukan memerlukan pemutakhiran data tiap tahunnya. Begitu juga peralatan untuk perekaman KTP Elektronik yang ada sekarang ini sudah banyak yang perlu diganti. Agar Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan dapat diberikan secara maksimal maka hal ini erat kaitannya didukung dengan peralatan Teknologi yang diperbaharui dan juga dilakukan penambahan sarana berupa gedung Loker Pelayanan dan Gedung Arsip Dokumen Akta Catatan Sipil yang memenuhi standar
- Permasalahan eksternal
1. Kurangnya kesadaran dan kepedulian masyarakat terhadap pentingnya Administrasi Kependudukan serta dalam pengurusan dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2. Kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan disebabkan masyarakat masih banyak yang belum mengetahui informasi dan prosedur yang jelas tentang administrasi kependudukan dan manfaatnya dalam kehidupan sosial bermasyarakat. Hal ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain tidak diperoleh informasi kependudukan dalam bentuk brosur, pamflet ataupun informasi melalui elektronik seperti radio, media massa yang memuat kebijakan dan peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Disisi lain masih banyak juga masyarakat yang belum melaporkan perubahan data kependudukannya untuk dilakukan pemutakhiran data. Kondisi ini ditemukan dalam kasus untuk kepentingan tertentu seperti mencari pekerjaan, melanjutkan sekolah, ataupun pemutakhiran data pemilu.
3. Alokasi anggaran tidak mencukupi biaya kebutuhan. Dengan perubahan nomenklatur berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah dan Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 64 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin terdapat perubahan tugas bidang yang baru yaitu Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan yang terdiri dari tiga (3) Seksi yaitu Seksi Kerjasama, Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan dan Seksi Inovasi Pelayanan. Hal ini berdampak pada penambahan program dan kegiatan yang memerlukan alokasi anggaran, dan Mulai tahun 2017 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin

wajib melaksanakan amanat peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak yang diawali dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri RI Nomor: 471.13-112/2017 tentang penetapan Kabupaten/Kota sebagai pelaksana penerbitan Kartu Identitas Anak Tahun 2017 dimana Kabupaten Musi Banyuasin termasuk Kabupaten yang wajib melaksanakan Penerbitan KIA. Tujuan pemerintah menerbitkan Kartu Identitas Anak (KIA) adalah meningkatkan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik serta upaya memberikan perlindungan dan pemenuhan konsitusional warga Negara. Untuk melaksanakan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) tersebut maka pada Tahun tahun mendatang perlu dilakukan pengalokasian anggaran.

4. Masih belum cukupnya blanko KTP- elektronik yang diadakan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Hal ini berdampak pada pelayanan pembuatan KTP elektronik bagi penduduk yang sudah melakukan perekaman terhambat pencetakannya dikarenakan blanko dan tinta ribbon habis dan distribusi dari pusat belum datang.
5. Belum ada kesamaan pandang antara Organisasi Perangkat Daerah dalam pemanfaatan data kependudukan Masih belum layaknya jaringan komunikasi dalam unsur layanan administrasi kependudukan
6. Sering terjadi gangguan aplikasi maupun *Data Center*, sehingga mengganggu pelayanan administrasi kependudukan.
7. Luas cakupan yang belum sesuai dengan tempat layanan masyarakat dan jarak dari pemukiman ke titik layanan cukup jauh.

8. Perlunya pemanfaatan teknologi Informasi, Kurangnya Infrastruktur Sistem Informasi dalam Melakukan pelayanan Administrasi Kependudukan diperlukan peningkatan dan pengembangan Sistem Informasi yang terintegrasi sehingga tercapainya akurasi data, hal ini seiring dengan kompleksnya masalah Administrasi Kependudukan, diperlukan dukungan dari Pemerintah Daerah bagi peningkatan Infrastruktur Sistem Informasi dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi.
9. Belum tersusunnya Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan yang disesuaikan dengan peraturan perundangan yang terbaru.

Ketika menjalankan roda pemerintahan birokrasi tentunya setiap instansi pemerintahan diharapkan mampu melihat kinerja pegawai dalam bekerja, tidak terkecuali pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin memiliki inovasi pada tahun 2021 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin mengadopsi sebuah inovasi dari Kementerian Dalam Negeri Bidang Pecatatan Sipil yaitu Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri. Penerapan inovasi tersebut diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang terjadi, sehingga staf pelayanan dituntut untuk menguasai teknologi informasi.

Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri merupakan alat pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin untuk memberikan pelayanan berbasis teknologi. Mesin ADM merupakan mesin pencetak dokumen kependudukan yang terintegrasi oleh sistem *database* kependudukan pusat untuk mewujudkan *Single Identity*

*Number* (SIN) dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Inovasi ini dibuat sebagai satu rangkaian proses digitalisasi administrasi kependudukan yang diawali dengan penerapan Tanda Tangan Elektronik (TTE). Inovasi ini telah diresmikan dan berlaku secara nasional sejak tahun 2019 yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan.

Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri hanya terdapat pada lokasi tertentu salah satunya adalah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin. Namun Disdukcapil Muba mengeluarkan inovasi pelayanan yaitu layanan online SIP OKE Muba (Sistem Informasi Pelayanan Online Kependudukan Musi Banyuasin) untuk melayani masyarakat dalam jarak jauh. Dalam menerapkan semua layanan ini tidak terlepas dengan adanya staf pelayanan yang bertugas untuk melayani masyarakat. Sebelum adanya inovasi mesin ADM staf pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin masih menerapkan pelayanan tradisional seperti datang langsung ke kantor dan mengantri. Namun perubahan kerja yang semula tradisional menjadi digital tersebut menjadikan setiap staf pelayanan membutuhkan waktu untuk bisa memahami sehingga menjadi tuntutan mereka untuk beradaptasi dalam setiap perubahan teknologi yang ada sehingga dapat menerapkan *E-Government* untuk pemerintahan yang lebih baik lagi.

Inovasi Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri adalah alat yang digunakan oleh staf pelayanan pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin dalam menjalankan pelayanan publik yang baik guna meningkatkan kualitas pelayanan dan menyelesaikan permasalahan baik secara

internal dan eksternal yang tertuang pada Rencana Strategis Perangkat Daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2017 – 2022.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan tersebut yang menjadi fokus penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah (1) Kuantitas dan Kualitas SDM, (2) Sarana dan Prasarana, (3) Jaringan komunikasi dalam unsur layanan administrasi kependudukan (4) perlunya pemanfaatan teknologi informasi. Serta penerapan inovasi Mesin ADM sebagai alat dalam penelitian guna mengukur kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh staf pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.

## **2.1 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan masalah bagaimana keadaan *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Pemenuhan Janji), dan *Empathy* (Empati) terhadap kualitas pelayanan publik Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin?

## **3.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan diatas maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keadaan *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Pemenuhan Janji), dan *Empathy* (Empati) terhadap kualitas pelayanan publik Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin?

#### **4.1 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan diatas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. **Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan.

2. **Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan peneliti serta menjadi masukan mahasiswa Ilmu Administrasi Publik untuk mempersiapkan diri terjun ke dalam dunia masyarakat dan bahan evaluasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anak Agung Sagung Nandya Pramesti, Ida Ayu Putu Widiati, & I Nyoman Utama. (2021). Implementasi Penerbitan Akta Kelahiran bagi Anak-Anak Terlantar di Kota Denpasar. *Jurnal Interpretasi Hukum*, 2(1), 13–18. <https://doi.org/10.22225/juinhum.2.1.3077.13-18>
- Antika, C. D., & Prabawati, I. (2021). *Evaluasi Layanan E-Kios Pada Kantor Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya*.
- Arditya Wicaksono. (2018). *Konsep Dasar Kebijakan Publik*.
- Arsyad, R. (2020). *Analisa Kebijakan Pelayanan Adm kependudukan dan Catatan Sipil Diera Covid-19 di Kota Bandung*.
- Ayudya Fitriameswari, D. (2018). *Efektivitas Kebijakan Pengadaan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Kota Ambon*.
- Dewi, F. C., & Oktariyanda, T. A. (2019). *Analisis Penerapan Electronic Government... MELALUI MESIN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI (ADM) (Studi Kasus pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan)*.
- Dr. Nuryanti Mustari, S. I. M. S. (2015). *Pemahaman Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik* (Cetakan Pertama). PT Lueutika Nouvalitera.
- DR. Taufiqurokhman, S. S. Ms. (2014). *KEBIJAKAN PUBLIK Pendelegasian Tanggungjawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintah*.
- Fandy Tjiptono. (2017). *Kualitas Pelayanan*.
- Ghufron, M. A. (2018). *REVOLUSI INDUSTRI 4.0: TANTANGAN, PELUANG DAN SOLUSI BAGI DUNIA PENDIDIKAN*.
- Giri, K. W. (2018). *Laporan Evaluasi Hasil Rencana Kerja (LAPTAH) 2014 Disdukcasip*.
- Hj Asamarani. (2017). *Rencana Strategis Perangkat Daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin*.
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic Government: Strategi Penmbangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik berbasis Teknologi Digital* (Andi, Ed.).



- Ismiati, C. (2020). *PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PEMBELAJARAN*.
- Lembaga Administrasi Negara. (2015). *Rencana Strategis Lembaga Administrasi Negara 2015 - 2019*.
- Lubis, B. (2022). Analisis Kebijakan Pelayanan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung. *Jurnal Registratie*.
- M. Fadhil. (2021). *Anjungan Dukcapil Mandiri (Transformasi Digital Disdukcapil Bireuen)*.
- Nur, A. C. (2021). *Analisis Kebijakan Publik Human Resource Management- From Innovative Solutions To Sustainable Organisational Development*. <https://www.researchgate.net/publication/350619992>
- Nur Andi, C. (2018). *Analisis Kebijakan Publik*. <http://ejournal.ipdn.ac.id/registratie>
- Prof. Dr. Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D* (Cetakan Ke-19). Alfabeta.
- Rinaldi, R. (2012). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara)*. Vol.1 No 1.
- Septiana, D. (2023). *Inovasi Program Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)*.
- Septiana, D., Hayat, & Rachmatullah Putra, L. (2023). Inovasi Program Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan. *Journal Publicuho*, 5(4), 1343–1354. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i4.76>
- Utami, C. B. (2020). Analisis Penerapan Pelayanan Virtual Berbasis Anjungan Mandiri Pada Pelayanan Publik Di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Bondowoso Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2020. *Universitas Bondowoso*.
- Wadi, H. (2019). *Konsep dan Kajian Teori Perumusan*.
- Wahyudiyono. (2016). Penggunaan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Di Nusa Tenggara Barat. *Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika, Volume 5 No. 1*.
- Westra. (1981). *Inovasi Pelayanan Publik*. 81–82.

Wulandari. (2020). Pengaruh Fasilitas Unit Mesin Anjungan Tunai Mandiri (Atm) Terhadap Minat Masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi Menabung Di Bank BRI Syariah Kcp. Kuansing Ahmad Yani. *Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi*.

Zannah, R. (2019). *Implementasi Kebijakan Pembuatan Kia (Kartu Identitas Anak) Melalui Pelayanan Adminduk Cetak Di Tempat Pada Dukcapil Di Desa Masukau Dilihat Dari Aspek Komunikasi*.