

**IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI
NOMOR 7 TAHUN 2019 TENTANG
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SECARA DARING
(STUDI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MUSI RAWAS UTARA)**

TESIS

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Magister Sains(M.Si)
Pada
Program Studi Magister Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

Oleh :

**ARMAN PRIMA WIJAYA
07012682226027**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI
PUBLIK FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
POLITIK UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN TESIS

Judul Tesis : IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 7 TAHUN 2019 TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SECARA DARING (STUDI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MUSI RAWAS UTARA)

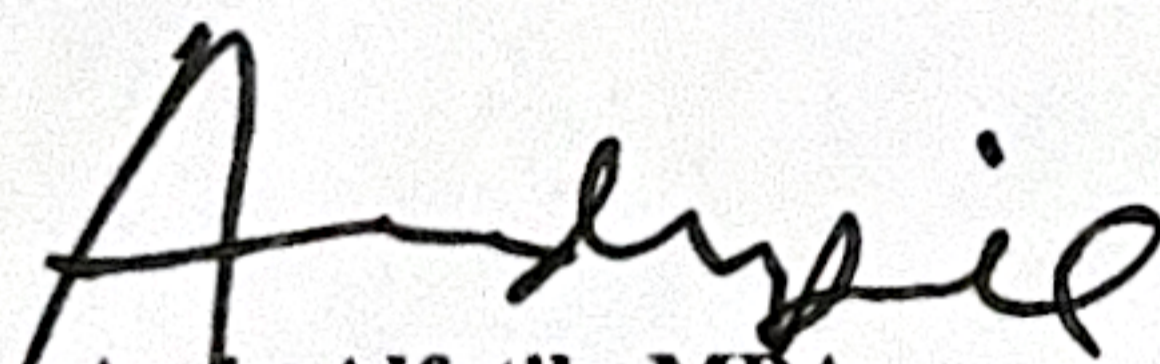
Nama Mahasiswa : **ARMAN PRIMA WIJAYA**


NIM : 07012682226027

Program Studi : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

Bidang Kajian Utama : KEBIJAKAN PUBLIK

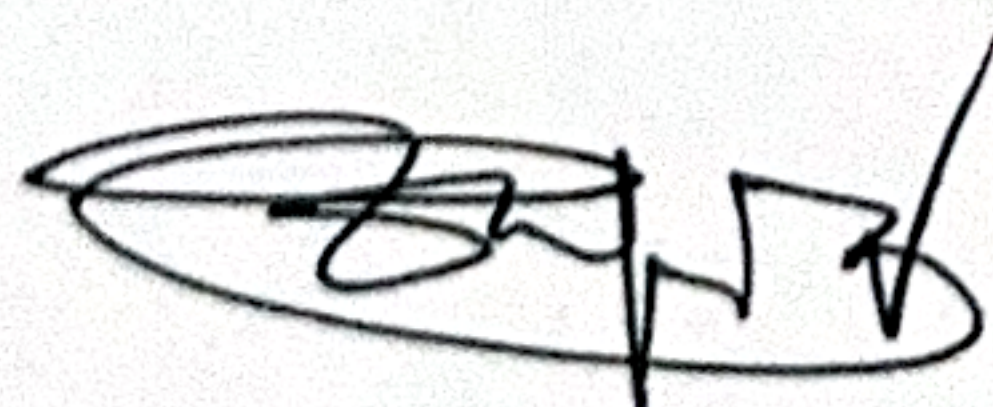
Menyetujui,


Dr. Andy Alfatih, MPA.
Pembimbing Pertama


Dr. Andries Lionardo, M.Si.
Pembimbing Kedua

Mengetahui,

Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik


Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.
NIP. 19780512 200212 1 003

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

Judul Tesis : Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas Utara)

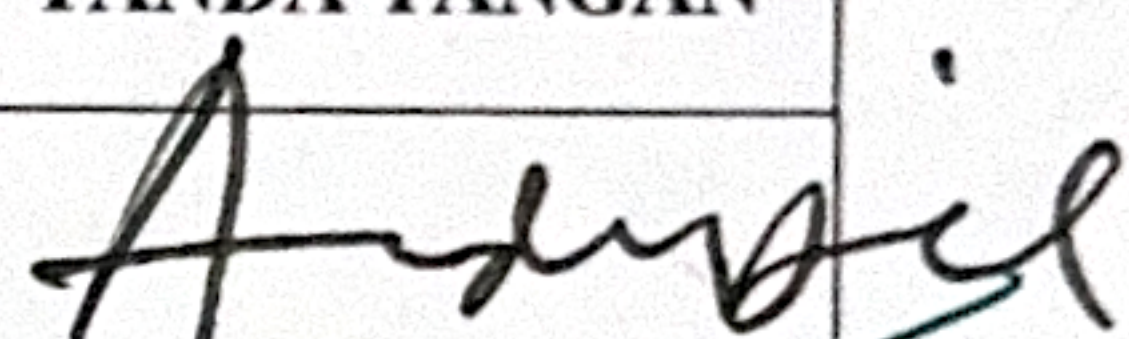
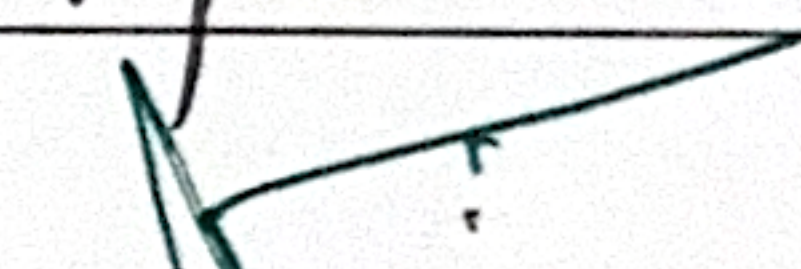

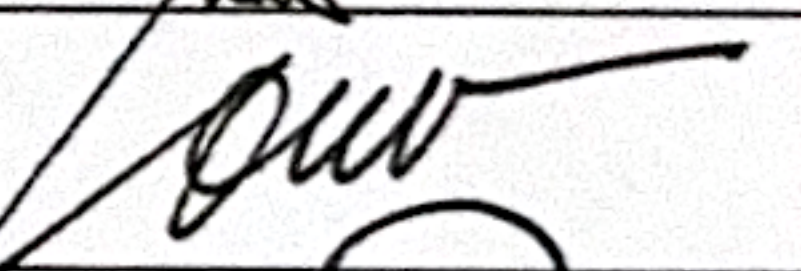
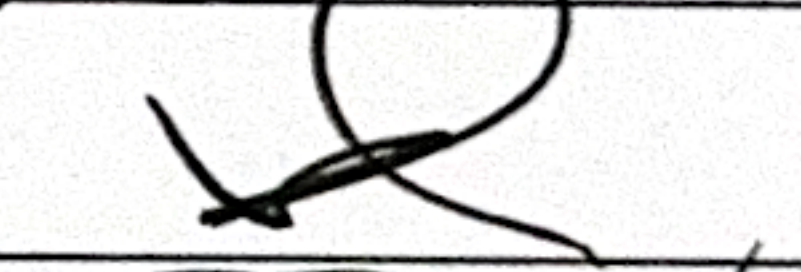
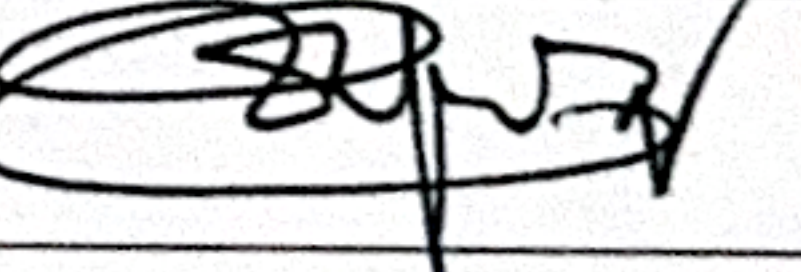
Nama Mahasiswa : Arman Prima Wijaya

NIM : 07012682226027

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Bidang Kajian Utama : Kebijakan Publik

Tanggal Ujian : 30 Juli 2024

NO.	NAMA DOSEN	TIM PENGUJI	TANDA TANGAN
1	Dr. Andy Alfatih, MPA.	Ketua	
2	Dr. Andries Lionardo, M.Si.	Sekretaris	
3	Dr. Imam Sofyan, S.Sos., M.Si.	Anggota	
4	Dr. Yoyok Hendarso, M.A.	Anggota	
5	Dr. Akhmad Mustain, S.STP., M.Si	Anggota	
6	Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si	Anggota	

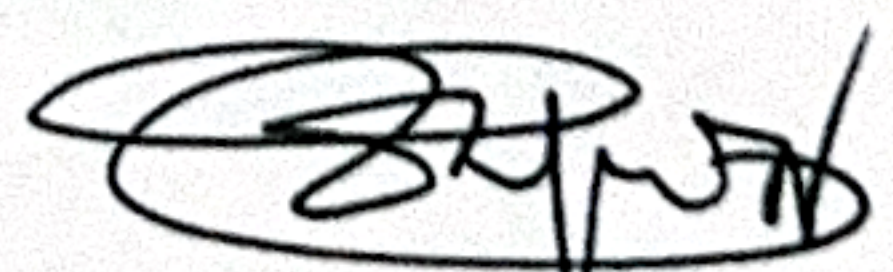
Palembang, Agustus 2024

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Prof. Dr. Alfitri, M.Si.
NIP. 19660122 199003 1 004

Menyetujui,
Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik


Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.
NIP. 19780512 200212 1 003

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arman Prima Wijaya
NIM : 07012682226027
Tempat / Tanggal lahir : Lubuklinggau, 13 Mei 1992
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Bidang Kajian Utama : Kebijakan Publik
Judul Tesis : Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas Utara)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Sriwijaya maupun di Perguruan Tinggi Lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, Maret 2025

Yang Menyatakan,



Arman Prima Wijaya
NIM. 07012682226027

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arman Prima Wijaya
NIM : 07012682226027
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sriwijaya dan/atau Program Studi Magister Administrasi Publik. **Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non exclusive Royalty - Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“ IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI
NOMOR 7 TAHUN 2019 TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN SECARA DARING
(STUDI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MUSI RAWAS UTARA)”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Sriwijaya dan/atau Program Studi Magister Administrasi Publik berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Palembang
Pada Tanggal : Maret 2025

Yang Menyatakan,



Arman Prima Wijaya
NIM. 0701268222607

ABSTRAK

IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 7 TAHUN 2019 TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SECARA DARING (STUDI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MUSI RAWAS UTARA)

Karya Tulis Ilmiah berupa Tesis, Maret 2025

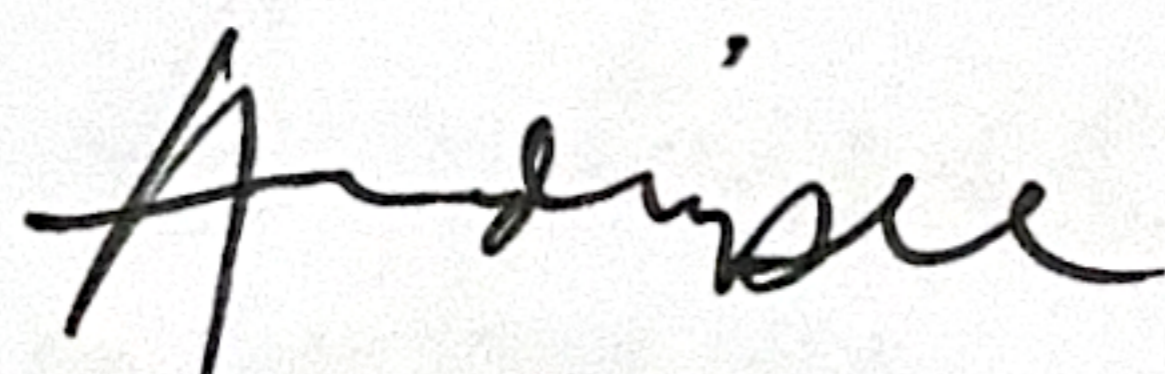
Arman Prima Wijaya; dibimbing oleh Dr. Andy Alfatih, MPA. dan Dr. Andries Lionardo, M.Si

xx + 101 Halaman, 21 Tabel, 7 Gambar, dan Lampiran

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas Utara dan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan tersebut. Lokasi penelitian, yaitu di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan model implementasi menurut Ripley dan Franklin, yang mengukur tingkat keberhasilan dengan 3 (tiga) dimensi, yakni tingkat kepatuhan, kelancaran fungsi rutin dan terwujudnya kinerja dan dampak yang diinginkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan secara daring di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas Utara berdasarkan Tingkat kepatuhan, kelancaran fungsi rutin dan terwujudnya kinerja dan dampak yang diinginkan tidak berhasil. Hal ini dikarenakan implementor belum taat sepenuhnya terhadap isi kebijakan, implementor pun belum menjalankan fungsi rutin sebagaimana mestinya, Adapun kinerja dan dampak yang diinginkan pun belum sesuai dengan kebijakan Permendagri tersebut. Faktor – faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan secara daring adalah rendahnya kualitas dan kuantitas sumber daya manusia (SDM) dan minimnya partisipasi masyarakat.

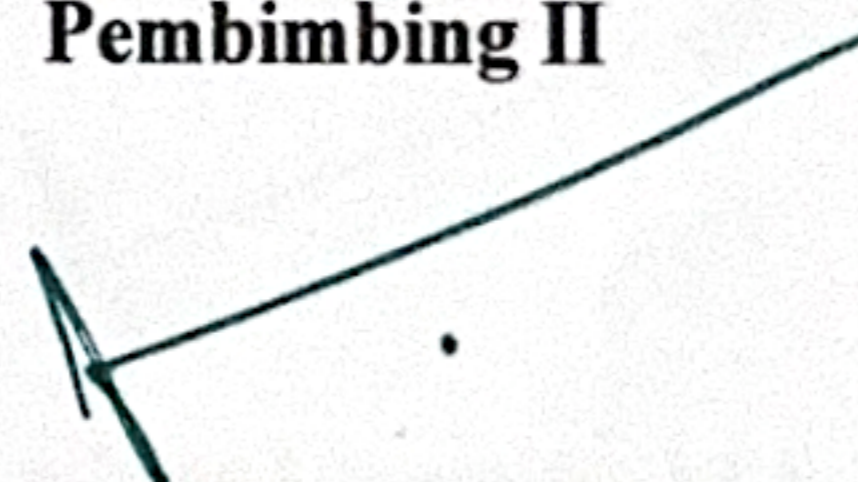
Kata Kunci : Implementasi Kebijakan, Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Ripley dan Franklin.

Pembimbing I



Dr. Andy Alfatih, MPA.
NIP. 19602412 199001 1 001

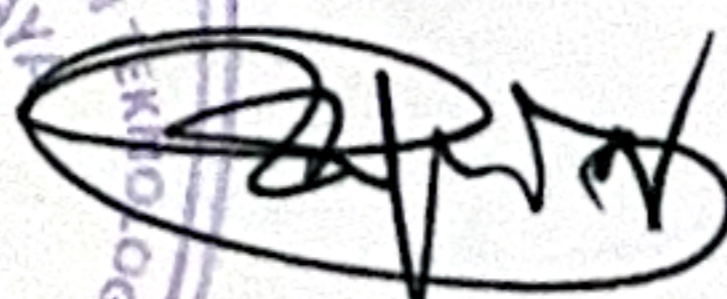
Pembimbing II



Dr. Andries Lionardo, M.Si
NIP. 19790501 200212 1 005

Mengetahui,

**Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik**



Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.
NIP 19780512 200212 1 003

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF THE MINISTER OF HOME AFFAIRS REGULATION NUMBER 7 OF 2019 ON ONLINE POPULATION ADMINISTRATION SERVICES (STUDY AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION SERVICE OF NORTH MUSI RAWAS REGENCY)

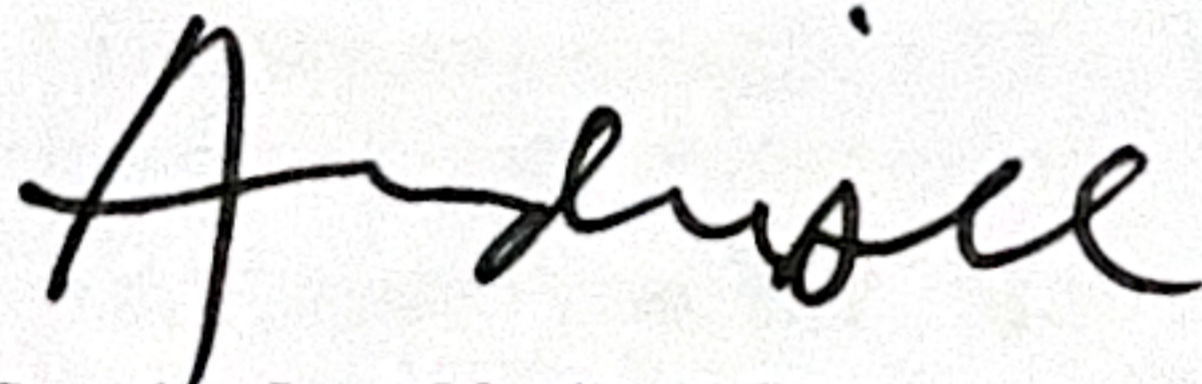
Scientific writing in the form of Thesis, March 2025

Arman Prima Wijaya; supervised by Dr. Andy Alfatih, MPA. and Dr. Andries Lionardo, M.Si.
xx + 101 pages, 21 Tables, 7 Images, attachment

This study aims to determine the Implementation of the Regulation of the Minister of Home Affairs Number 7 of 2019 Concerning Online Population Administration Services at the Population and Civil Registration Office of North Musi Rawas Regency and the factors that influence the implementation of the policy. The location of the study was at the Population and Civil Registration Office of North Musi Rawas Regency. The method used in this study is a qualitative descriptive method using the implementation model according to Ripley and Franklin, which measures the level of success with 3 (three) dimensions, namely the level of compliance, smoothness of routine functions and the realization of desired performance and impacts. The results of the study indicate that the implementation of the online population administration service policy at the Population and Civil Registration Office of North Musi Rawas Regency based on the level of compliance, smoothness of routine functions and the realization of desired performance and impacts was unsuccessful. This is because the implementor has not fully complied with the contents of the policy, the implementor has not carried out routine functions properly, and the desired performance and impacts have not been in accordance with the desired expectations in the implementation of the Permendagri policy. Factors that influence the implementation of online population administration service policies at the Population and Civil Registration Office of North Musi Rawas Regency are the low quality and quantity of human resources (HR) and minimal community participation.

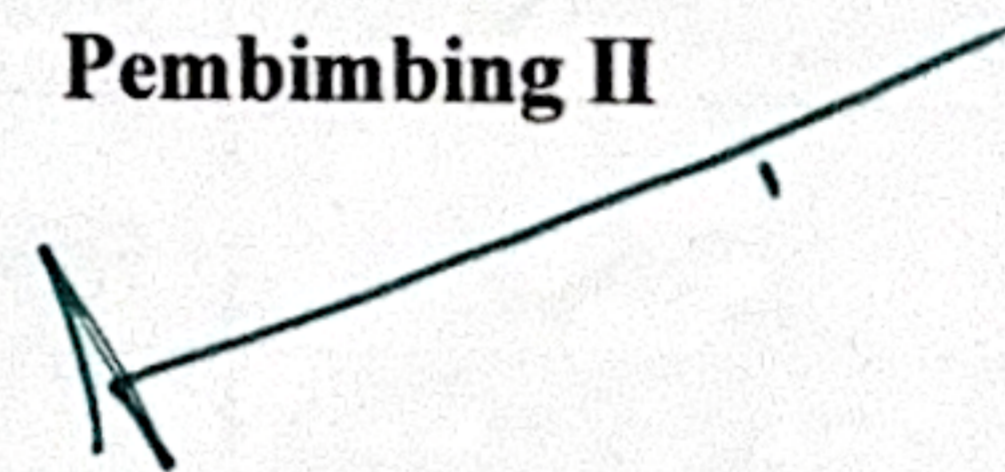
Keywords : Policy Implementation, Online Population Administration Services, Population and Civil Registration Service, Ripley and Franklin.

Pembimbing I



Dr. Andy Alfatih, MPA.
NIP. 19602412 199001 1 001

Pembimbing II



Dr. Andries Lionardo, M.Si
NIP. 19790501 200212 1 005

Mengetahui

**Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik**



Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.
NIP. 19780512 200212 1 003

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar belakang.....	1
1.1.1. Keadaan sumber daya manusia yang masih kurang mendukung.....	2
1.1.2. Sarana dan prasarana yang belum memadai.....	8
1.2. Perumusan masalah.....	14
1.3. Tujuan penelitian.....	14
1.4. Manfaat penelitian.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1. Landasan teori.....	16
2.2. Implementasi kebijakan publik.....	16
2.3. Teori-teori implementasi kebijakan publik.....	25
2.3.1. Model implementasi menurut Randal B. Ripley dan Grace A. Franklin.....	25
2.3.2. Model implementasi menurut Donald van Metter dan Carl van Horn.....	26
2.3.3. Model implementasi menurut Brian W. Hogwood dan Lewis A. Gunn.....	28
2.3.4. Model implementasi menurut Daniel Mazmanian dan Paul Sabatier.....	28
2.3.5. Model implementasi menurut Merilee S. Grindle.....	30
2.4. Teori implementasi yang digunakan pada penelitian.....	32
2.5. Kerangka teori.....	33
2.6. Kerangka pemikiran.....	34
2.7. Hipotesis deskriptif.....	37

2.8. Penelitian terdahulu.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
3.1. Desain penelitian.....	43
3.2. Definisi konsep.....	43
3.3. Fokus penelitian.....	44
3.4. Unit analisis dan Unit observasi.....	47
3.4.1. Unit analisis.....	47
3.4.2. Unit observasi.....	47
3.5. Data dan Sumber data.....	47
3.5.1. Data.....	47
3.5.2. Sumber Data.....	48
3.6. Informan Penelitian.....	49
3.6.1. Kriteria informan.....	49
3.6.2. <i>Key informant</i>	50
3.7. Teknik pengumpulan data.....	51
3.8. Teknik pengabsahan data.....	58
3.9. Teknik Analisis Data.....	53
3.10. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	54
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	56
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	56
4.2. Gambaran Umum Pelaksana Kebijakan (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Musi Rawas Utara).....	59
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	65
5.1. Dimensi Tingkat Kepatuhan.....	65
5.1.1. Tersedianya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang Aktif.....	66
5.1.2. Terlaksana Sistem Pendukung Layanan SIAK.....	69
5.2. Dimensi Lancarnya Pelaksanaan Fungsi Rutin.....	72
5.2.1. Sumber Daya Manusia.....	73
5.2.2. Sarana dan Prasarana.....	76
5.2.3. Ketersediaan Dokumen Teknis SOP.....	79
5.3. Dimensi Terwujudnya Kinerja dan Dampak yang Diinginkan.....	82

5.3.1	Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.....	82
5.3.2	Meningkatnya Partisipasi Masyarakat.....	87
5.4	Faktor – faktor yang Mempengaruhi Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.....	94
5.4.1	Rendahnya Kualitas SDM/Aparatur.....	94
5.4.2	Meningkatnya Partisipasi Masyarakat.....	95
BAB VI PENUTUP.....		96
6.1	Kesimpulan.....	96
6.2	Saran.....	96
6.2.1	Saran Teoritis.....	96
6.2.2	Saran Praktis.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....		98
LAMPIRAN PEDOMAN WAWANCARA.....		102

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar kondisi sumber daya manusia di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas Utara	6
Tabel 1.2 Berikut daftar sarana dan prasarana di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas Utara	11
Tabel 2.3 Perbandingan penelitian terdahulu	37
Tabel 3.1 Fokus penelitian	44
Tabel 3.2 Daftar key informants	50
Tabel 3.3 Daftar informant pendukung	50
Tabel 3.4 Jadwal pelaksanaan penelitian	55
Tabel 4.1 Luas Wilayah Kecamatan di Kabupaten Musi Rawas Utara	57
Tabel 5.1 Data Indikator Tersedianya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang Aktif	66
Tabel 5.2 Data Kependudukan Kabupaten Musi Rawas Utara	69
Tabel 5.3 Sistem Pendukung Layanan SIAK	70
Tabel 5.4 Kesimpulan Dimensi Tingkat Kepatuhan	72
Tabel 5.5 Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas Utara berdasarkan Jabatan	74
Tabel 5.6 Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Musi Rawas Utara berdasarkan Pendidikan	75

Tabel 5.7 Keadaan Sarana dan Prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Musi

Rawas Utara	77
Tabel 5.8 Ketersediaan Dokumen Standar Operasional Prosedur	80
Tabel 5.9 Kesimpulan Dimensi Lancarnya Pelaksanaan Fungsi Rutin	82
Tabel 5.10 Indikator Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring	85
Tabel 5.11 Indikator Meningkatnya Partisipasi Masyarakat	89
Tabel 5.12 Kesimpulan Dimensi Terwujudnya Kinerja dan Dampak yang Diinginkan	90
Tabel 5.13 Data Program dan Kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Musi Rawas Utara Tahun 2023	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model implementasi kebijakan menurut Meter dan Horn	27
Gambar 2.2 Model implementasi kebijakan menurut P. Sabatier & Mazmanian	30
Gambar 2.3 Model implementasi kebijakan menurut Merilee S. Gerindle	31
Gambar 2.4 Alur kerangka pikir implementasi	37
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kabupaten Musi Rawas Utara	58
Gambar 4.2 Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas Utara	64
Gambar 5.1 Alur Data Pelayanan SIAK Terpusat	68

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pesatnya perkembangan zaman yang terjadi dari tahun ke tahun membawa dampak positif khususnya yang terjadi pada perkembangan teknologi dibidang informasi. Perkembangan teknologi informasi menimbulkan suatu revolusi baru, yaitu peralihan dari sistem kerja konvensional ke era digital. Seperti dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, bahwa Pemerintah sudah mulai melakukan peralihan di pelayanan konvensional ke pelayanan digital bidang kependudukan.

Administrasi Kependudukan Secara Daring yang selanjutnya disebut Admindak Daring adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan berbasis elektronik melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pada perkembangannya tidak semua pemerintah kabupaten telah mengimplementasikan pelayanan administrasi kependudukan secara daring dan masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Oleh sebab itu, akan dijelaskan beberapa kendala yang dihadapi, sehingga implementasi pelayanan administrasi kependudukan secara daring belum bisa berjalan maksimal.

Peneliti memandang perlu melakukan studi implementasi untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan secara daring pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas Utara. Peneliti akan melakukan penelitian dengan kajian secara empirik dan

ilmiah. Atas dasar pertimbangan tersebut, maka peneliti melakukan penelitian berjudul “Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Musi Rawas Utara).

Berdasarkan pengamatan, terdapat beberapa kendala yang dapat menyebabkan pelayanan administrasi kependudukan secara daring belum diterapkan secara maksimal, yakni :

1. Keadaan sumber daya manusia yang masih kurang mendukung;
2. Sarana dan prasarana yang belum memadai.

Untuk penjelasan lebih lengkap akan diuraikan sebagai berikut :

1.1.1. Keadaan sumber daya manusia yang masih kurang mendukung

Dalam suatu organisasi hal paling penting yang perlu diperhatikan adalah sumber daya manusia yang menjadi pendukung utama tercapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia menempati posisi strategis dalam suatu organisasi, maka dari itu sumber daya manusia harus digerakkan secara efektif dan efisien, sehingga mempunyai tingkat hasil daya guna yang tinggi. Manajemen SDM adalah rangkaian strategis, proses dan aktivitas yang didesain untuk menunjang tujuan perusahaan dengan cara mengintegrasikan kebutuhan perusahaan dan individu SDM-nya (Rivai, 2014). Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak untuk mencapai tujuan organisasi itu. Adapun pengertian sumber daya manusia menurut Sedarmayanti (2013) adalah tenaga kerja atau pegawai di dalam suatu organisasi yang mempunyai peran penting dalam mencapai keberhasilan.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan unsur yang strategis dalam menentukan sehat tidaknya suatu organisasi. Pengembangan

SDM yang terencana dan berkelanjutan merupakan kebutuhan yang mutlak terutama untuk masa depan organisasi. Sumber daya yang menggerakkan dan mengarahkan organisasi, sumber daya manusia harus selalu diperhatikan, dijaga, dipertahankan serta dikembangkan oleh organisasi (Pfeffer & Salancik, dalam Noviawan, 2013).

Dalam implementasi kebijakan harus ditunjang oleh sumber daya manusia. Sasaran, tujuan dan isi kebijakan walaupun sudah di komunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila kekurangan sumber daya manusia untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif dan efisien. Peran penting sumber daya manusia harus diikuti diberikannya pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam sebuah organisasi, keberadaan SDM yang berkompeten sangat penting demi menunjang kemajuan sebuah organisasi. Dengan tercukupinya SDM yang berkualitas, maka organisasi memiliki potensi lebih untuk berkembang. Sumber Daya Manusia (SDM) dimana keberadaannya dikatakan penting, karena menentukan berkembang atau tidaknya sebuah organisasi. Menurut William R. Tracer dalam “The Human Resources Glosarium”, SDM merupakan orang-orang yang menjadi staf dan mengoperasikan sebuah organisasi di dalam perusahaan. Singkatnya SDM merujuk pada semua orang yang dipekerjakan, atau dengan kata lain, karyawan. Sonny Sumarsono (2003) mendefinisikan SDM, sebagai suatu usaha kerja atau jasa yang diberikan dengan tujuan melakukan proses produksi. Dalam arti lain, SDM adalah kualitas usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam jangka waktu tertentu untuk menghasilkan jasa atau barang.

Selain itu, Hasibuan (2003) mendefinisikan SDM sebagai sebuah keahlian terpadu yang mana berasal dari daya pikir serta fisik yang dilakukan oleh setiap orang. Agar keahlian bisa mencapai prestasi kerja perlu dimotivasi oleh sebuah keinginan untuk mencapainya.

Demikian juga pengertian SDM menurut *The Chartered Institute of Personnel and Development (CIPD)*, adalah suatu strategi perencanaan, pelaksanaan, dan pemeliharaan yang bertujuan untuk, mengelola manusia, yang memiliki kinerja usaha maksimal termasuk pada kebijakan pengembangan serta proses untuk mendukung strategi. Terlepas dari beberapa pengertian mengenai SDM yang telah dijabarkan diatas, dapat ditarik kesimpulan, bahwa keberadaan SDM memang menjadi sesuatu yang mutlak dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Pasalnya, SDM merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keterampilan, pengetahuan, dan kreatifitas. Tujuan dari SDM adalah untuk meningkatkan kinerja organisasi dengan memaksimalkan efisiensi dan kinerja orang-orang, dan dibarengi dengan pengembangan pengetahuan dan keahlian. Dalam kondisi lingkungan tersebut, manajemen dituntut untuk mengembangkan cara baru untuk mempertahankan anggota organisasi pada produktivitas tinggi serta mengembangkan potensinya agar memberikan kontribusi maksimal pada organisasi. Masalah sumber daya manusia yang kelihatannya hanya merupakan masalah internal dari suatu organisasi sesungguhnya mempunyai hubungan yang erat dengan masyarakat luas sebagai pelayanan publik yang diukur dari kinerja.

Menurut Herawati (2018) bahwa sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan fisik yang dimiliki oleh individu. Sumber daya manusia di pandang sebagai kemampuan yang dimiliki manusia untuk didayagunakan dan untuk menjalankan suatu organisasi atau urusan, sehingga berdaya guna atau berhasil guna. Ini berarti bahwa manusia memiliki kemampuan yang perlu dikembangkan untuk mencapai sasaran dan tujuan yang telah di rencanakan. Manajemen sumber daya manusia adalah suatu kegiatan mengatur hubungan kerja dan juga peran individu atau sumber daya

manusia di dalam sebuah organisasi secara efektif dan juga efisien dengan tujuan agar tercapainya tujuan bersama dari organisasi dan juga karyawan sebagaimana yang telah disepakati sebelumnya.

Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik di dalam sebuah organisasi pelayanan publik akan menjadi aset yang dapat menghasilkan pekerjaan-pekerjaan pelayanan publik yang baik, sehingga akan melahirkan *image* yang baik pula terhadap organisasi pelayanan publik. SDM yang mampu dan memiliki pengetahuan, serta keterampilan (*skill*) yang baik akan menjadi keunggulan kompetitif dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan masyarakat akan merasa puas serta merasa mudah dalam mendapatkan hak dan kebutuhan dasarnya. Dan pada akhirnya SDM akan menjadi sumber daya inovasi perusahaan/organisasi yang paling penting (Gupta and Singhal, 1993).

Namun, fakta dilapangan sungguh sangat jauh berbeda dengan yang diharapkan. Banyaknya masyarakat yang mengeluhkan akan kurang baiknya pelayanan yang diberikan kepada mereka yang datangnya dari SDM yang seharusnya mampu membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dasar dan haknya. Keluhan-keluhan masyarakat ini disinyalir merupakan akibat dari kurang memadainya kondisi maupun kemampuan SDM di dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik. Seperti dapat dilihat dari tabel berikut, yaitu kondisi sumber daya manusia yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas Utara, sebagai berikut :

Tabel 1.1
Daftar Kondisi Sumber Daya Manusia
di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Musi Rawas Utara

NO	JABATAN	KONDISI SDM	
		SAAT INI	KEBUTUHAN
1.	Kepala Dinas	1	1
2.	Sekretaris	1	1
3.	Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk	1	1
4.	Kepala Bidang Pencatatan Sipil	1	1
5.	Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data	1	1
6.	Kepala Seksi	1	9
7.	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	1	1
8.	Kasubbag Perencanaan dan Keuangan	1	1
9.	Staf Seksi	2	9
10.	Bendahara Pengeluaran	1	1
11.	Subbag Umum dan Kepegawaian	0	2
12.	Subbag Perencanaan dan Keuangan	0	2
JUMLAH		11	30

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Musi Rawas Utara, Tahun 2023

Sumber Daya Manusia sebagai komponen terpenting dalam pencapaian tujuan organisasi. Organisasi dinyatakan berhasil jika kualitas sumber daya manusianya sangat baik. Sumber Daya Manusia yang baik akan menunjang peralatan, perencanaan dana yang telah di rencanakan dengan baik. Kualitas Sumber Daya Manusia yang baik penting dimiliki oleh setiap pegawai agar pekerjaan yang telah direncanakan bisa terpenuhi atau tercapai dengan baik. Kualitas Sumber Daya Manusia sebagai faktor yang dapat meningkatkan Pelayanan Publik. Pelayanan Publik yang baik dapat diukur dari hasil positif yang berdampak terhadap pegawai itu sendiri maupun

lingkungan kerjanya.

Begitu juga kondisi Sumber daya manusia yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas Utara, masih terlihat kurang maksimal dalam memberikan pelayanan kependudukan kepada masyarakat di Kabupaten Musi Rawas Utara. Kesan tersebut juga terlihat dari adanya keluhan masyarakat setempat mengenai pelayanan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas Utara. Seperti kehandalan petugas pelayanan yang masih kurang ramah dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat sehingga masyarakat kurang nyaman dengan pelayanan yang kurang ramah, serta SOP yang ditetapkan tidak dilaksanakan dengan baik sehingga pelayanan terhadap masyarakat berbelit-belit dan memakan waktu yang lama. Kemudian, tidak adanya kejelasan dari pegawai dalam menyelesaikan layanan yang diberikan petugas, sehingga masyarakat harus menunggu dengan waktu yang lama, Kurangnya kompeten pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang mengeluh dengan ketanggapan para pegawai serta sikap ramah yang masih jauh kurangnya dan terkesan galak dalam membantu masyarakat untuk memenuhi dokumen kependudukan.

Serta kondisi pegawai negeri sipil atau aparatur sipil negara yang sering terjadi mutasi atau perpindahan lokasi kerja, juga menyebabkan selalu terjadi perubahan di kantor, berdampak pada pelayanan, Rendahnya komitmen pegawai dalam memberikan pelayanan dan menjalankan SOP yang sudah ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas Utara. Begitu juga dengan kondisi sumber daya manusia atau aparatur yang ada di Kantor Dinas, terlihat dari tabel diatas bahwa jumlahnya dibutuhkan sangat jauh kurang memadai, padahal jumlah masyarakat yang akan melakukan pelayanan administrasi kependudukan sangatlah banyak dan disaat-saat tertentu jumlah masyarakat yang melakukan

pelayanan akan sangat ramai, sehingga sering terjadi keterlambatan dalam pemberian pelayanan maupun penyelesaian proses pelaksanaan penerbitan maupun pengeluaran dokumen kependudukan. Kuantitas maupun kualitas sumber daya manusia sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan yang ada, untuk keadaan saat ini di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, baik itu jumlah pegawai maupun kualitas dari pegawai nya masih sangat kurang memadai, yang mana kondisi perputaran atau rotasi pejabat struktural yang hampir setiap tahun dilaksanakan, serta pegawai pendukung yang sering juga terjadi pergantian, maka pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan juga akan berdampak buruk dan akan terus terjadi perubahan maupun adaptasi-adaptasi agar mampu menyelesaikan permasalahan yang setiap tahunnya terjadi.

1.1.2. Sarana dan prasarana yang belum memadai

Kelengkapan sarana prasarana yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan (Clow:1998) dan (Febriani:2012) yang menyatakan bahwa kualitas jasa lebih sukar untuk dievaluasi dibandingkan dengan kualitas barang.

Menurut Agus (2005:112), sarana adalah sesuatu yang diperlukan dalam segala jenis kegiatan, sehingga sangat penting dalam memberikan motivasi masyarakat untuk selalu kembali mengunjungi, sehingga tujuan dapat tercapai dengan baik yakni menarik minat masyarakat untuk kembali mengunjungi.

Menurut moenir (2006) sarana adalah segala jenis peralatan yang berfungsi sebagai alat utama/alat langsung untuk mencapai tujuan. Sedangkan prasarana adalah seperangkat alat yang berfungsi secara tidak langsung untuk mencapai tujuan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa sarana merupakan perlengkapan yang layak untuk mendukung kegiatan atas pelayanan administrasi kependudukan yang sifatnya

inamis, dapat berpindah-pindah dari satu tempat ke tempat yang lain dan wajib untuk dipelihara demi kenyamanan bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan dan petugas yang memberikan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas Utara. Prasarana merupakan peralatan, perlengkapan atau alat yang dipakai petugas pelayanan guna memudahkan pelayanan administrasi kependudukan.

Sarana prasarana memiliki arti yang sama dengan fasilitas dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai tujuan, sedangkan menurut Subroto di dalam Arianto (2008), fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat benda-benda maupun uang. Lebih luas lagi tentang fasilitas, menurut Arikunto dalam Arianto (2008) berpendapat, fasilitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu usaha. Adapun yang dapat memudahkan dan memperlancar usaha ini dapat berupa benda-benda maupun uang. Jadi, dalam hal ini fasilitas dapat disamakan dengan sarana yang ada di organisasi tersebut.

Menurut Agus (2005:98) prasarana adalah segala sesuatu yang diperlukan dalam kegiatan perusahaan, mudah dipindah (bisa semi permanen) dan perkakas yang biasanya tidak dipindahkan agar tidak mudah rusak, kecuali kalau tempatnya terbatas, sehingga harus bongkar pasang. Prasarana juga bisa bersifat permanen atau tidak bisa dipindah. Prasarana adalah sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan satu usaha yang dapat berupa benda dan mudah dan lancar dalam pelaksanaan satu usaha yang dapat berupa benda. Melengkapi atau memelihara sarana prasarana merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pengamatan di Kantor Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas Utara, bahwa sarana dan prasarana yang ada belum memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat setempat. Masih banyak sarana prasarana dan fasilitas yang ada, yang sangat jauh dari kata nyaman, sehingga petugas pemberi pelayanan atau pegawai kantor tidak dapat bekerja secara maksimal dan juga penerima pelayanan merasa kurang nyaman di tempat.

Seperti komputer untuk pelayanan hanya tersedia beberapa dan itu pun sudah ada yang tidak layak lagi untuk digunakan, sehingga mengganggu jam pelayanan kepada masyarakat dan menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih lama, alat perekam data kependudukan hanya sedikit yang bisa berfungsi hingga menyebabkan antrian panjang, blanko e-KTP yang tersedia hanya sedikit sekali, sehingga bagi penduduk yang akan melakukan perekaman data kependudukan hanya dibatasi atau diberikan kuota. Kendala-kendala tersebut membuat proses pelayanan administrasi kependudukan sangat-sangat jauh dari kata memadai, semua proses pelayanan menjadi lambat dan memakan waktu berhari-hari, padahal cita-cita pemerintah dengan dikeluarkannya peraturan perundang-undang untuk membuat semua proses pelayanan publik bisa dilakukan dengan cepat, mudah dan transparan.

Berikut juga hal yang menjadi kendala dan penyebab kemacetan dalam proses pelayanan, yakni jaringan data atau jaringan internet. Jaringan internet tersebut merupakan hal yang sangat dibutuhkan saat ini, karena semua data kependudukan terkoneksi ke pusat data yang ada di Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI di Jakarta, karena jika dilakukan manual, maka akan memakan waktu lebih lama lagi. Apalagi jika akan dilakukan pelayanan administrasi kependudukan secara daring, maka jaringan internet merupakan hal pokok yang harus terpenuhi terlebih dahulu.

Oleh sebab itu, peran penting penggunaan teknologi sangat dibutuhkan dalam proyeksi pelayanan administrasi kependudukan secara daring di Kabupaten Musi Rawas Utara. Kurang maksimalnya penyediaan teknologi yang menunjang pelayanan dapat mengganggu proses pelayanan yang ada dan mengganggu pelayanan yang lain, karena hampir semua pelayanan publik terintegrasi menjadi satu kesatuan.

Masih terdapat banyak kendala lain juga termasuk kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan merupakan salah satu penyebab lambannya pergerakan pelaksanaan program pemerintah untuk memenuhi tanggung jawab sebagai penyelenggara pelayanan publik, dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum memiliki dokumen kependudukan sedini mungkin. Ini juga menjadi penyebab implementasi pelayanan administrasi kependudukan secara daring sangat lambat dalam pelaksanaannya atau jalan ditempat tanpa progres yang jelas.

Tabel 1.2
Daftar Sarana Dan Prasarana
Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Musi Rawas Utara

NO	NAMA BARANG	JUMLAH		
		SAAT INI	BISA DIGUNAKAN	KEBUTUHAN
1.	Camera video (perekaman e-KTP)	6	2	10
2.	Tripod camera (perekaman e-KTP)	3	1	10
3.	Peralatan cetak lainnya (peralatan antrian pengunjung)	1	0	3
4.	Genset	4	1	5
5.	Komputer jaringan lainnya	1	1	10
6.	PC unit	20	7	20
7.	Laptop	15	5	20
8.	Card reader (alat perekaman e-KTP)	11	3	10
9.	Speaker komputer	1	0	15
10.	Printer printer percetakan e-KTP, KIA, dll	26	8	30
11.	Scanner (irish scan alat perekaman e-	6	1	10

	KTP)			
12.	Peralatan personal komputer lainnya (finger print, singanture pad, case box, usb hub)	22	7	20
13.	Server	1	1	5
14.	Wireless access point	1	1	5
15.	Peralatan komputer lainnya	1	1	5
16.	Papan pengumuman	1	1	5
17.	Meja kerja kayu	28	15	35
18.	Kursi besi	8	5	20
19.	Kursi plastik	12	6	30
20.	Kursi lipat	10	5	30
21.	Sofa	1	1	5
22.	Ac window	3	2	10
23.	Kipas angin	14	4	15
24.	Sound system	1	1	5
25.	ups	0	0	10

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Musi Rawas Utara

Dapat dilihat dari tabel diatas, bahwa terdapat beberapa sarana dan prasarana yang sudah tidak bisa lagi untuk digunakan sebagaimana mestinya dalam menunjang keberlangsungan kegiatan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas Utara. Oleh sebab itu, sangat diperlukan peremajaan terhadap sarana dan prasarana yang ada, agar pelayanan administrasi kependudukan bisa dilaksanakan dengan semaksimal mungkin. Meskipun pelayanan administrasi kependudukan dilakukan secara daring, namun pemohon tetap untuk datang ke kantor Dinas, dikarenakan untuk pelayanan e-KTP harus dilakukan tatap muka secara langsung. Khusus pelayanan e-KTP akan dilakukan perekaman data mulai dari mata, sidik jari dan tandatangan sebagai informasi data yang akan disimpan dalam database kependudukan secara nasional. Namun bagi, pelayanan yang lainnya hanya melalui daring, kecuali pelayanan tertentu yang diharuskan untuk melakukan tatap muka secara langsung.

Untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan secara daring harus didukung dengan beberapa sarana yang cukup signifikan, seperti jaringan internet, jaringan kelistrikan, UPS

(*uninterruptible power supply*), perangkat komputer, ruangan khusus server, dan sarana prasarana pendukung lainnya.

Jaringan internet merupakan sarana vital yang mendukung pelayanan secara daring, karena semua dilakukan secara online dan itu membutuhkan jaringan internet sebagai tonggak utama untuk melaksanakan pelayanan secara daring. Maka kualitas dari jaringan internet dapat menentukan, terlaksana dengan baik atau tidaknya pelayanan tersebut. Seperti diketahui dari observasi awal dilapangan, bahwa kualitas jaringan internet di Kabupaten Musi Rawas Utara masih sering terjadi gangguan, serta kualitas nya yang tidak maksimal juga menjadi kendala dalam penerapan pelayanan secara daring. Belum lagi jaringan kelistrikan atau listrik juga berpengaruh terhadap pelayanan secara daring, yang mana kualitas jaringan listrik disana masih sangat kurang, masih sering terjadi pemadaman yang cukup lama dan beberapa desa jaringan listriknya masih sangat buruk. Kualitas listrik disana juga masih rendah, karena sering terjadi pemadaman yang tidak dilakukan pemberitahuan terlebih dahulu.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas Utara tidak memiliki UPS sebagai daya cadangan, agar pelayanan tetap bisa dilakukan, meskipun listrik padam. Dikarenakan pemadaman yang sering terjadi juga, menyebabkan komputer, baik itu pelayanan maupun server banyak yang rusak, karena mulai daya listrik yang naik turun maupun yang sangat rendah. Serta sarana dan prasarana seperti ruangan khusus server tidak dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas Utara.

Seharusnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki strategi dalam menghadapi semua kekurangan yang terjadi di lapangan, baik itu jaringan internet, jaringan listrik, komputer, dan sebagainya, agar pelayanan tetap berjalan meskipun terjadi hal-hal yang bisa menghambat pelayanan. Namun, kekurangan ini juga yang menyebabkan keterlambatan semua pelayanan, meskipun masih

banyak lagi sarana dan prasarana maupun pendukung lainnya yang menyebabkan pelayanan terhenti atau memakan waktu yang cukup lama.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah, rumusan masalah yang akan penulis lakukan untuk penelitian selanjutnya adalah :

1. Bagaimana implementasi Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas Utara ?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi implementasi Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas Utara ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui bagaimana implementasi Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas Utara.
2. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi implementasi Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas Utara.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. **Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi pemikiran dan referensi pemikiran dalam ilmu administrasi publik khususnya dalam hal penerapan implementasi kebijakan publik terkait peningkatan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring.

2. **Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, masukan maupun rekomendasi kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Rawas Utara dalam menjalankan implementasi kebijakan terkait peningkatan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Agustino, L. (2016). Dasar-dasar kebijakan publik (Edisi Revisi). *Bandung: Alfabeta*.
- Agus Dwiyanto. (2005). Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. Gadjah Mada University Press : Yogyakarta.
- Alamsyah, K. (2016). Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasi. *Kebijakan Publik Konsep Dan Aplikasi*, 5–10. [http://repository.unpas.ac.id/42249/3/Buku Kebijakan Publik REV 15 nov.pdf](http://repository.unpas.ac.id/42249/3/Buku%20Kebijakan%20Publik%20REV%2015%20nov.pdf)
- Alfatih, A. (2010). *Implementasi dan kebijakan dan pemberdayaan masyarakat*. UNPAD PRESS.
- Alfatih, A. (2016). *Dasar-dasar metodologi penelitian sosial*. Universitas Sriwijaya.
- Asyari, Adila Almas Hasna dan Nugraheni, Anjar Sri Ciptorukmi. (2021). Problematika implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Grobogan. *Jurnal Inovasi Penelitian*.
- Amalia, L. & Herawati, E. (2018). Hubungan pengetahuan dan sikap dengan pelaksanaan perawatan metode kanguru. *Jurnal Pendidikan Keperawatan Indonesia*.
- Dye, R. T. (2005). *Understanding Public Policy, by Person Education*. In Inc, UpperSaddle River, New Jersey, USA.
- Febriani, V.A. (2012). Analisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Skripsi, program sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gupta, A dan Singhal, A. (1993). *Managing Human Resources for Innovation and Creativity, Research Technology Management*.
- Hasanah, H. (2017). Teknik-teknik observasi (sebuah alternatif metode pengumpulan data kualitatif ilmu-ilmu sosial).
- Hasibuan, Malayu S.P. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara

- : Jakarta.
- Iasha, Citra dan Wulandari, Putri. (2022). Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.
- Jenkins, B. (1997). Policy analysis: Models and approaches. *The Policy Process: A Reader*, 2.
- Kadji, Y. (2015). Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik, Kepemimpinan dan Perilaku Birokrasi dalam Fakta Realitas. In *Gorontalo: UNG Press Gorontalo*.
- Kurtz dan Clow. (1998). *Service marketing*. Jhon Wilwy & Sons Inc : New York.
- Miles, M.B., Huberman, A.M. & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. Sage Publications:USA. Terjemahan Tjetjep Rohidin, UI-Press.
- Moenir. (2006). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara : Jakarta
- Mansien, Ashara Putra. (2020). Problematika kewenangan administrasi kependudukan sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019.
- Noviawan, R. A. (2013). Pengaruh Mekanisme *Corporate Governance* dan Struktur Kepemilikan Terhadap Kinerja Keuangan.
- Nugrahani, F., & Hum, M. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Surakarta: Cakra Books.
- Nugroho, R. (2020). *Public Policy 6-Edisi Revisi*. Elex Media Komputindo.
- Nugroho, R. (2004). Kebijakan Publik : Formulasi, Implementasi dan Evaluasi. Elex Media Komputindo : Jakarta.
- N. C. Verent dan A.S.D. Dyah dan Suharso dan Budiharto. (2020). Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi di Disdukcapil Kota Magelang dalam rangka mewujudkan Good Governance). *Borobudur Law Review*.
- Nilamsari, Natali. (2014). Memahami studi dokumen dalam penelitian kualitatif. *Wacana Vol XII*.
- Ningrum, Widya Triad dan Atthahara, Haura dan Azizah, Ani Nurdiani. (2022). Kualitas pelayanan publik secara daring pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. *Jurnal Ilmiah*

Wahana Pendidikan.

Ningsih, Wulan Krismiati. (2022). Penerapan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 dalam rangka efisiensi pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring di Kabupaten Asahan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosial dan Politik*.

Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Pemerintah Nomor 40 tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Peraturan Presiden Nomor 62 Tahun 2019 tentang Strategi Nasional Percepatan Administrasi Kependudukan untuk Pengembangan Statistik Hayati

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring

Purwanto, E. A., & Sulistyastuti, D. R. (2012). *Implementasi kebijakan publik: konsep dan aplikasinya di Indonesia*. Penerbit Gava Media.

Ripley, R. B. (1986). *Policy Implementation and bureaucracy* (second edi). The Dorsey Press.

Rihyanti, Erni. (2022). Pengembangan sistem administrasi kependudukan secara daring pada Kelurahan Mangarai Jakarta. *Jurnal Liaison Journal of Best Vol. 1, No. 1*.

Sam, Arianto. (2008). Pengertian Fasilitas Belajar.

Sedarmayanti. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama : Bandung.

Sumarsono, Sonny. (2003). *Ekonomi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Ketenagakerjaan*. Graha Ilmu : Yogyakarta.

- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta : Bandung.
- Salam, Mella Alkhori Datus dan Rosy, Brillian. (2022). Pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal manajemen sumber daya manusia, administrasi dan pelayanan publik Universitas Bina Taruna Gorontalo*.
- Siregar, Maria J. dan Maya J. dan Siahaan, Risdalina N. dan K.M. Indra. (2021). Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu. *Jurnal Ilmiah Advokasi*.
- Taufiqurokhman. (2014). *Kebijakan Publik Pendelegasian Tanggung Jawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintahan (Pertama)*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama (Pers). Tumbuan, A.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Veithzal, Rivai. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. PT. Raja Grafindo Persada : Depok.
- Wahab, S. A. (2021). *Analisis kebijakan: dari formulasi ke penyusunan model-model implementasi kebijakan publik*. Bumi Aksara.
- Widodo, J. (2021). *Analisis kebijakan publik: Konsep dan aplikasi analisis proses kebijakan publik*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Wahyuni, Germana Cicit. Pelaksanaan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring di Kota Denpasar. *Jurnal Kertha Desa*.
- Y, A. awan, & Yudi, Y. (2016). *Teori Dan Analisis Kebijakan Publik*. Anggota Ikatan Penerbit Indonesia (IKAPI).