



**IMPLEMENTASI PERMENDAGRI NOMOR 7 TAHUN 2019 TENTANG
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SECARA DARING
DI DISDUKCAPIL KABUPATEN MAGELANG**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

Oleh
WANDA MINERVA AZHNURI
17.0201.0042

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG
2023**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salahsatu negara dengan jumlah penduduk terbesar di dunia. Hal ini, sesuai dengan data direktur jendral dukcapil kemen-
trian dalam negeri republik Indonesia merilis data terbaru jumlah penduduk
indonesia tahun 2022. Menurut, bapak Zudan Arif F. menjelaskan bahwa pa-
da tanggal 30 Juni 2022 jumlah penduduk Indonesia tercatat
sebanyak 276.000.000 jiwa (DirJen DukCapil KeMenDagRI, 2022). Dengan
jumlah penduduk yang besar seperti ini. Indonesia membutuhkan pelayanan
publik yang terorganisir dari pusat sampai daerah.

Dunia pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.
Hal ini memiliki peranan penting didalam pemerintahan dan pembangunan.
Sejalan dengan hal tersebut. Maka mengacu pada UU Nomor 25 Tahun 2009
tentang Pelayanan Publik, pasal 1 ayat 1. Pelaya nan public ini menyangkut
seluruh permasalahan pada 3 bidang pelayanan di disdukcapil.

Pada dasarnya, setiap permasalahan pasti memiliki landasan teori pen-
dukung dan Penghu bung untuk memperkuat masalah. Oleh sebab itu, penulis
akan menyajikan beberapa teori. Sehingga, dapat membantu proses pemeca-
han masalah penelitian yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik.
Melayani sebagai membantu menyiapkan, mengurus apa yang diperlukan
seseorang dan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain
(KBBI, 1995).

Pelayanan merupakan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2014). Hakikatnya pelayanan merupakan serangkaian kegiatan sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan (Moenir, 2015). Disdukcapil Kabupaten Magelang menggunakan 2 metode dalam pelayanan kepada masyarakat yaitu *pertama*, pelayanan secara online berdasarkan UU RI Nomor 11 Tahun 2008, PERPEM Nomor 96 Tahun 2012 dan PERMEN DAGRI Nomor 7 Tahun 2019. *Kedua*, pelayanan offline berdasarkan UU RI Nomor 43 Tahun 2009, PERPRES Nomor 27 Tahun 1994, MENPAN RB Nomor 24 Tahun 2014, PERMENDAGRI Nomor 95 Tahun 2019 dan PERDA Kabupaten Magelang Nomor 5 Tahun 2010 (KaDin Disdukcapil, 2023).

Dasar hukum lain pelayanan online yaitu UU RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dimana didalam pasal 15, UU RI Nomor 11 Tahun 2008 dijelaskan mengenai penyelenggaraan sistem elektronik adalah setiap penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman. Dasar hukum lain pelayanan online yaitu PERPEM RI Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU RI Nomor 25 Tahun 2009. Dimana dalam pasal 14 ayat 1 PERPEM RI Nomor 96 Tahun 2012 menjelaskan bahwa sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai standar pelayanan.

Dasar hukum lain pelayanan online yaitu PERMENDAGRI Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Dimana didalam pasal 1 ayat 2, PERMENDAGRI Nomor 7 Tahun 2019 menjelaskan bahwa pelayanan administrasi kependudukan daring adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data, berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi.

Dasar hukum lain pelayanan online yaitu PERMENPAN RB RI Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional. Dimana didalam pasal 1, PERMENPAN RB RI Nomor 24 Tahun 2014 yang menjelaskan bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara nasional setiap penyelenggara wajib menyediakan dukungan kelembagaan dan mengelola sarana pengaduan.

Dasar hukum lain pelayanan offline yaitu UU RI Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan. Dimana didalam pasal 24, UU RI Nomor 43 Tahun 2009 yang menjelaskan bahwa arsip daerah kabupaten / kota adalah lembaga kearsipan daerah kabupaten / kota. Dasar hukum lain pelayanan offline yaitu PERPRES Nomor 27 Tahun 1994 tentang Pengelolaan Perkembangan Penduduk. Dimana dalam pasal 2, PERPRES Nomor 27 Tahun 1994 menyatakan bahwa penyelenggaraan sistem informasi perkembangan kependudukan diperlukan didalam mendukung perumusan kebijakan pemerintah dan pembangunan.

Dasar hukum lain pelayanan offline yaitu PERMENDAGRI Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Dimana pasal 5, PERMENDAGRI Nomor 95 Tahun 2019 yang menjelaskan bahwa basis data merupakan satu kesatuan data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, basis data memuat data wilayah dan data perseorangan. Dasar hukum lain pelayanan offline yaitu PERDA Kabupaten Magelang Nomor 5 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Magelang. Dimana semua data pribadi penduduk yang mengurus dokumen kependudukan melalui pelayanan offline dan pelayanan online. Pegawai disdukcapil mengetik semua data pribadi penduduk secara offline. Hal ini data pribadi penduduk diatur pada bab IX data pribadi penduduk pada PERDA Kabupaten Magelang Nomor 5 Tahun 2010.

Meskipun telah dikeluarkan berbagai peraturan yang mengatur mengenai pentingnya pelayanan online dan pelayanan offline di Disdukcapil Kabupaten Magelang. Upaya dalam mengintensifikasi pelaksanaan pelayanan online dan pelayanan offline untuk memantau perkembangan pelayanan publik masih jauh dari harapan. Hal ini menyebabkan data tersebut belum dapat dimanfaatkan dengan baik sebagai dasar perencanaan pembangunan (KaDin Disdukcapil, 2023).

Pelayanan kepada masyarakat merupakan tujuan utama yang menjadi kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah juga mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima

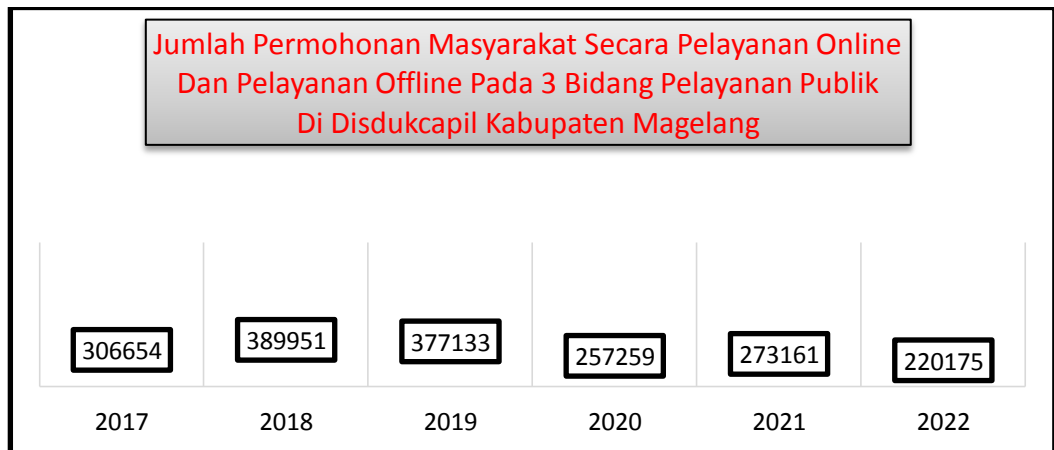
bagi masyarakat mulai dari pelayanan dalam bentuk pelayanan yang lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Maka penyediaan pelayanan oleh pemerintah itu sendiri harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik secara kualitas maupun kuantitas.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri. Aparat pemerintahan sangat bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai wujud dari penciptaan kesejahteraan masyarakat. Disdukcapil Kabupaten Magelang sebagai suatu organisasi publik yang dibentuk untuk mencapai tujuan bersama. Disdukcapil Kabupaten Magelang mempunyai jenis 2 (dua) sistem pelayanan publik yang meliputi pelayanan online dan pelayanan offline dalam pelaksanaannya masyarakat lebih banyak memilih offline.

Padahal maksud dari PERMENDAGRI Nomor 7 Tahun 2019. Didalam PERMENDAGRI Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan daring. Peraturan ini memuat pasal – pasal yang membahas tata cara mengakses untuk pelayanan administrasi kependudukan daring di Disdukcapil Kabupaten Magelang.

Masyarakat dapat dilakukan tata cara mengakses untuk pelayanan administrasi kependudukan daring pada pasal 9 ayat 1 dan ayat 2, PERMENDAGRI Nomor 7 Tahun 2019.

Gambar 1.1 Jumlah Permohonan Masyarakat Secara Pelayanan Online dan Pelayanan Offline Pada 3 Bidang Pelayanan Publik Di Disdukcapil Kabupaten Magelang



Sumber: *Dinas Kependudukan Kabupaten Magelang 2019*

Dari gambar 1.1 jumlah permohonan masyarakat secara offline pada 3 bidang pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Magelang dari tahun 2017 sampai tahun 2022 yaitu tahun 2017 terdapat jumlah permohonan masyarakat secara pelayanan offline sejumlah 306.654 pemohon. Sedangkan, tahun 2022 terdapat jumlah permohonan masyarakat secara pelayanan online sejumlah 220.175 pemohon.

Seharusnya, dengan adanya pelayanan administrasi kependudukan secara daring dari dikeluarkannya PERMENDAGRI nomor 7 tahun 2019, diharapkan kedisiplinan masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi secara daring dan offline di Disdukcapil Kabupaten Magelang.

Namun pada kenyataannya, tujuan tersebut tidak tercapai. Karena adanya penurunan jumlah permohonan masyarakat secara pelayanan offline dan pelayanan online yaitu tahun 2019 jumlah permohonan masyarakat secara pelayanan offline sejumlah 377.133 pemohon. Dibandingkan tahun 2022 jumlah permohonan masyarakat secara pelayanan online sejumlah 220.175 pemohon.

Berdasarkan 2 (dua) aspek. Maka saya mengambil judul menarik pada judul penelitian saya yaitu “Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Di Disdukcapil Kabupaten Magelang”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang penulis ambil dari latar belakang diatas, sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi PERMENDAGRI Nomer 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Di Disdukcapil Kabupaten Magelang?
2. Apa Hambatan Dan Solusi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Di Disdukcapil Kabupaten Magelang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring di Disdukcapil Kabupaten Magelang.
2. Untuk mengetahui bagaimana komunikasi dari pegawai disdukcapil kepada masyarakat dalam mewujudkan kedisiplinan masyarakat pada pelayanan administrasi kependudukan secara daring di Disdukcapil Kabupaten Magelang.
3. Untuk mengetahui bagaimana faktor komunikasi yang dapat memengaruhi implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun

2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring di Disdukcapil Kabupaten Magelang.

4. Untuk mengetahui bagaimana faktor sumber daya yang dapat melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan secara daring di Disdukcapil Kabupaten Magelang.
5. Untuk mengetahui bagaimana faktor disposisi yang dapat melaksanakan kedisiplinan pada pelayanan administrasi kependudukan secara daring di Disdukcapil Kabupaten Magelang.
6. Untuk mengetahui bagaimana faktor struktur birokrasi dapat melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan secara daring di Disdukcapil Kabupaten Magelang.
7. Untuk mengetahui hambatan dan solusi dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring di Disdukcapil Kabupaten Magelang.

D. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian tentunya sangat diharapkan adanya manfaat dan kegunaan yang dapat diambil dalam penelitian tersebut. Adapun manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah

1. Manfaat Akademik
 - a. Penelitian ini diharapkan menjadi referensi yang dapat digunakan untuk penelitian yang lain.
 - b. Memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu hukum pada umumnya dan khususnya hukum pelayanan publik.

2. Manfaat Praktik

Untuk dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah kabupaten magelang melakukan usaha meningkatkan pelayanan publik pada 3 bidang pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Magelang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian tidak lepas dari hasil penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan untuk penelitian lanjutan yang belum pernah diteliti oleh peneliti sebelumnya. Penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dalam peneliti ini adalah:

1. Penelitian terdahulu yang *pertama* dengan judul Implementasi Pelayanan Publik Terhadap Penanganan Pengaduan Masyarakat Tentang Data Ganda Pada Instansi Disdukcapil Gresik. Penulis pada penelitian terdahulu yang pertama yaitu M. Mansyur A., Universitas Airlangga, 2019
2. Penelitian terdahulu yang *kedua* dengan judul Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Online Melalui Aplikasi Gudang Layanan Masyarakat Terpadu Di Kota Tegal Provinsi Jawa Tengah. Penulis pada penelitian terdahulu yang kedua yaitu Aulia Salsabila, Asdaf, Kota Tegal, 2017
3. Penelitian terdahulu yang *ketiga* dengan judul Implementasi Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Administrasi Kependudukan Di Disdukcapil Blitar. Penulis pada penelitian terdahulu yang ketiga yaitu Ayu Triningsih, Universitas Muhammadiyah Malang, 2018

Penelitian terdahulu yang digunakan sebagai bahan kajian dalam penelitian ini akan dirangkum untuk kemudian diambil beberapa hal yang digunakan untuk penelitian.

Selanjutnya, dari beberapa penelitian terdahulu akan ditentukan pokok pikiran terlebih dulu. Oleh karena itu, penelitian ini akan menghasilkan kebaruan dari penelitian sebelumnya berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

No	Judul Penelitian Dan Penulis	Rumusan Masalah	Hasil Penelitian	Pembeda Penelitian Terdahulu Dan Penelitian Sekarang
1.	<p>Implementasi Pelayanan Publik Terhadap Penanganan Pengaduan Masyarakat Tentang Data Ganda Pada Instansi Disdukcapil Gresik.</p> <p>Penulis: M. Mansyur A. Universitas Airlangga, 2019</p>	<p>1. Bagaimana Implementasi Pelayanan Publik Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Tentang Ganda Pada Instansi Disdukcapil Gresik?</p>	<p>Pelayanan publik, seluruh kantor dinas termasuk kantor Disdukcapil Gresik menuntut pemberian layanan.</p> <p>Layanan sekarang sangat minim. Sehingga, kualitas layanannya masih dibawah rata – rata. Tetapi, layanannya berjalan perlahan.</p>	<p>Penelitian Terdahulu: Pelayanan publik, seluruh kantor dinas termasuk kantor Disdukcapil Gresik menuntut pemberian layanan. Layanan sekarang sangat minim. Sehingga, kualitas layanannya masih dibawah rata – rata. Tetapi, layanannya berjalan perlahan.</p> <p>Penelitian Sekarang: Layanan umum yang diselenggarakan disdukcapil Kabupaten Magelang memiliki 2 sistem pelayanan yaitu pelayanan offline dan pelayanan online.</p>

No	Judul Penelitian Dan Penulis	Rumusan Masalah	Hasil Penelitian	Pembeda Penelitian Terdahulu Dan Penelitian Sekarang
				2 sistem pelayanan ini masih digunakan oleh Disdukcapil Kabupaten Magelang sekarang.
2.	<p>Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Online Menggunakan Aplikasi GULA MADU Di Kota Bahari</p> <p>Penulis: Aulia Salsabila, Asdaf Kota Tegal, 2018</p>	<p>1. Bagaimana Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Online Menggunakan Aplikasi GULA MADU Di Kota Bahari?</p> <p>2. Apa hambatan Pelayanan Publik Berbasis Online Menggunakan Aplikasi GULA MADU Di Kota Bahari?</p>	<p>Ikut serta masyarakat pelaksanaan layanan berbasis online menggunakan aplikasi Gula Madu masih minim. Kemudian, keterbatasan SDM belum mencukupi yang tersebar 4 kecamatan wilayah Kota Tegal.</p> <p>Aplikasi Gula Madu belum kurang efektif. Kepala Dinas memberi solusi dalam permasalahan di aplikasi Gula Madu antara lain: Kepala Dinas mengadakan pelatihan kepala seluruh pegawai di kecamatan wilayah Kota Tegal.</p>	<p>Penelitian Terdahulu:</p> <p>Ikut serta masyarakat pelaksanaan layanan berbasis online menggunakan aplikasi Gula Madu masih minim. Kemudian, keterbatasan SDM belum mencukupi yang tersebar 4 kecamatan wilayah Kota Tegal.</p> <p>Aplikasi Gula Madu belum kurang efektif. Kepala Dinas memberi solusi dalam permasalahan di aplikasi Gula Madu antara lain: Kepala Dinas mengadakan pelatihan kepala seluruh pegawai di kecamatan wilayah Kota Tegal.</p>

No	Judul Penelitian Dan Penulis	Rumusan Masalah	Hasil Penelitian	Pembeda Penelitian Terdahulu Dan Penelitian Sekarang
				<p>Penelitian Sekarang:</p> <p>Layanan umum yang diselenggarakan disdukcapil Kabupaten Magelang memiliki 2 sistem pelayanan yaitu pelayanan offline dan pelayanan online.</p> <p>2 sistem pelayanan ini masih digunakan Disdukcapil Kabupaten Magelang sekarang.</p>
3.	<p>Implementasi Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Administrasi kependudukan Di Disdukcapil Blitar</p> <p>Penulis: Ayu Triningsih, UM Malang, 2017</p>	<p>1. Bagaimana implementasi pelayanan publik dalam penerbitan administrasi kependudukan di Disdukcapil Blitar?</p> <p>2. Bagaimana kendala dalam penerbitan administrasi kependudukan di Blitar?</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan metode kuantitatif.</p>	<p>Penelitian Terdahulu:</p> <p>Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan metode kuantitatif.</p> <p>Penelitian Sekarang:</p> <p>Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Disebabkan oleh penulis mengambil 1 lokasi penelitian. Lokasi penelitiannya di Disdukcapil Kabupaten Magelang.</p>

B. Kerangka Teori

1. Pengertian Implementasi

Implementasi merupakan pelaksanaan dan penerapan. Sedangkan didalam bahasa inggris, implementasi dapat disebut implementation. Implementasi adalah sebuah tindakan yang dapat digunakan mencapai tujuan didalam keputusan (Mulyadi, 2015). Implementasi adalah sebuah tindakan yang pelakunya berupa individu, pejabat sampai kelompok swasta yang mengarah ke pencapaian tujuan kebijakan (Arifin T., 2005).

2. Teori Implementasi Menurut Para Ahli

Implementasi dikemukakan 4 tokoh ahli diantaranya

2.1 Merilee S. Grindle

Keberhasilan implementasi dipengaruhi dua variable besar yaitu isi kebijakan dan lingkungan implementasi (Merilee S. G., 2022).

2.2 Teori Implementasi Menurut George C. Edward III

Implementasi yang dipengaruhi dibagi menjadi 4 variable (DRS. AG. Subarsono, 2022) yaitu

- | | |
|----------------------|-----------------------|
| a. Faktor Komunikasi | b. Sumber Daya |
| c. Disposisi | d. Struktur Birokrasi |

2.3 Teori Daniel A. Mazmanian Dan Paul A. Sabatier

Ada tiga kelompok variable yang mempengaruhi keberhasilan implementasi menurut teori Daniel A. Mazmanian Dan Paul A. Sabatier¹ sebagai berikut: karakteristik dari masalah, karakteristik kebijakan, variable lingkungan berupa kondisi sosial ekonomi masyarakat dan tingkat kemajuan teknologi.

¹ DRS. AG. Subarsono, M. Si, MA, 2022, Teori Daniel A. Mazmanian Dan Paul A. Sabatier: Pustaka Pelajar: Yogyakarta, Hal. 94 – Hal. 99.

2.4 Teori Donald S. V. M. Dan Carl E. V H.

Ada lima variable yang memengaruhi kinerja implementasi, sebagai berikut: *Pertama*, standar dan sasaran kebijakan. *Kedua*, sumber daya. *Ketiga*, komunikasi antar organisasi dan penguat aktivitas. *Keempat*, karakteristik agen pelaksana. *Kelima*, kondisi SosPol dan politik (Donald & Carl, 2022).

3. Teori Implementasi Menurut George C. Edward III

Implementasi yang dipengaruhi dibagi menjadi 4 variable (DRS. AG. Subarsono, 2022) yaitu

a. Faktor Komunikasi.

Komunikasi adalah sebuah keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan dan implementor mengetahui yang harus dilakukan. Tujuan dan sasaran kebijakan harus di transmisikan kepada kelompok sasaran (DRS. AG. Subarsono, 2022).

b. Sumber Daya

Isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten. Tetapi, implementor kekurangan sumber daya. Maka, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya dapat berwujud sumber daya manusia, sumber daya anggaran dan sumber daya sarana prasarana. Sumber daya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan. Agar efektif (DRS. AG. Subarsono, 2022).

c. Disposisi

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor. Contoh watak dan karakteristik yaitu komitmen, kejujuran dan sifat demokrasi. Apabila implementor memiliki disposisi

yang baik, dapat menjalankan kebijakan dengan baik. Ketika implementor memiliki sikap yang berbeda dengan pembuatan kebijakan. Proses implementasi kebijakan menjadi tidak efektif (DRS. AG. Subarsono, 2022).

d. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek struktur yang paling penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar. SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Seangkan struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemah pengawasan (DRS. AG. Subarsono, 2022).

4. Pelayanan Publik

Setiap instansi pemerintahan dibentuk untuk mencapai tujuan yaitu memberikan kepuasan bagi masyarakat. Apabila, tujuan yang telah ditetapkan tercapai barulah dapat dikatakan suatu keberhasilan. Agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai. Maka, diperlukan pelayanan yang baik dan berkualitas. Karena dari pelayanan yang baik dan berkualitas dapat membantu pemerintah mencapai tujuan tersebut. Pelayanan begitu penting bagi setiap masyarakat karena semakin berkualitas pelayanan yang diberikan. Maka, semakin besar kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah yang bergerak dibidang jasa tersebut.

Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 Tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah sebuah layanan umum untuk masyarakat. Ketika pegawai layanan memberikan layanan yang baik ke masyarakat. Serta, kepentingan organisasi (Posolong, 2013).

Menurut KeMen PAN RB Nomor 25 Tahun 2004: “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang - undangan”.

Menurut Hayat (2017:22), pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya”

5. Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan

Sistem merupakan sekelompok elemen yang berintegrasi. Sistem beberapa subsistem yang saling bekerjasama dan sistem pelayanan subsistem saling mempengaruhi. Kemudian menciptakan sebuah pelayanan yang dapat memuaskan (Raymond MC. Leod, 2001). Sedangkan, administrasi merupakan proses yang mengarah pada dokumen tertentu dan mencapai sumber yang disediakan secara nyata (Abdul, Fahmi dan Wance, 2021).

Disdukcapil Kabupaten Magelang memiliki 2 sistem pelayanan publik yang masih digunakan sampai saat ini yaitu pelayanan online dan pelayanan offline (Abdul, Fahmi dan Wance, 2021). Berikut pengertian

pelayanan offline dan pelayanan online antara lain:

a. Pelayanan Offline

Offline adalah komunikasinya tatap muka. Jadi, kesimpulannya dari pelayanan offline adalah pelayanan yang tidak biasa terhubung ke internet. Tetapi, pelayanan ini masyarakat datang langsung ke lokasi yang dituju.

b. Pelayanan Daring

Daring adalah komunikasinya menggunakan hp dan internet. Masyarakat yang akan mengurus dokumen kependudukannya melalui daring ini dapat diakses dalam waktu kapanpun dan aksesnya dimanapun. Disdukcapil Kabupaten Magelang menganjurkan masyarakat bisa mendownload aplikasi genduk manis di playstore / googlestore. Aplikasi genduk manis adalah aplikasi yang digunakan untuk mengurus administrasi kependudukan mudah dan gratis.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Peneliti memilih jenis penelitian yuridis empiris. Yuridis empiris merupakan cara untuk memperdalam dan memperluas objek yang diteliti (Soejono Soekanto, 2006). Hal ini sejalan dengan tujuan penelitian yang melihat bagaimana implementasi PERMENDAGRI Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring di Disdukcapil Kabupaten Magelang yang merupakan sebuah fenomena sosial dimana memerlukan informasi secara mendalam dan menyeluruh. Supaya, terlihat jelas apa yang sebenarnya terjadi di lapangan.

B. Pendekatan Penelitian

Peneliti memilih pendekatan sosiologi hukum. Alasan memilih pendekatan sosiologi hukum yaitu pendekatan yang mengkaji hukum dalam konteks sosial bekerjanya hukum formal dalam masyarakat (Dr. Bachtiar, S. H., M. H., 2009). Hal ini sesuai dengan 7 tujuan penelitian.

C. Obyek Penelitian

Obyek penelitian merupakan suatu pembatas penelitian dalam hal pengkajian permasalahan. Berdasarkan, rumusan masalah penelitian yang dijelaskan. Maka, fokus penelitian ini yaitu mengenai pengimplementasian pelayanan administrasi kependudukan secara daring di Disdukcapil Kabupaten Magelang.

Dalam penelitian ini, menjelaskan tentang implementasi kebijakan. Sehingga, yang menjadi obyek penelitian dalam penelitian ini yaitu bagaimana langkah yang dilakukan Pemerintah Daerah pada instansi yang berwenang melaksanakan kebijakan tersebut adalah Disdukcapil Kabupaten Magelang. Tujuannya untuk mencapai target setiap tahunnya mengenai pelayanan administrasi kependudukan secara daring bidang administrasi kependudukan.

D. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian merupakan subyek darimana data dapat diperoleh (Suharsimi A., 2010). Penelitian ini penulis menggunakan 2 (dua) sumber data yaitu:

a) Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya (Suharsimi A., 2010). Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah

- 1) UU RI Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.
- 2) PERPRES Nomor 27 Tahun 1994 Tentang Pengelolaan Perkembangan Penduduk.
- 3) PERPEM RI Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU RI Nomor 25 Tahun 2009.
- 4) PERMENDAGRI Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan AdminDuk Daring.
- 5) PERMEN PAN RB RI Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
- 6) UU RI Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan.
- 7) PERDA Kabupaten Magelang Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan AdminDuk di Kabupaten Magelang.

b) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang kedua sesudah sumber data primer.

Sumber data sekunder mencakup dokumen resmi, buku dan hasil penelitian yang berwujud laporan, buku tentang hal terkait dengan pembahasan penelitian (Burhan B., 2017). Sumber data sekunder ini terdiri dari buku, jurnal, artikel dan browsing internet.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian. Karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2010). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi.

a. Wawancara

Wawancara merupakan tanya jawab secara lisan dan tatap muka antara 2 (dua) orang dan lebih. Dalam hal ini, diawali dengan mengajukan pertanyaan yang bersifat terbuka secara langsung dengan berpedoman pada rancangan pertanyaan yang sudah disusun kepada narasumber yang diharapkan dengan menggunakan cara tersebut mendapatkan jawaban. Serta penjelasan yang sesuai berkaitan dengan permasalahan penelitian (Usman Akbar, 2009).

4 orang narasumber yang diwawancarai yaitu *pertama*, Bapak R. Anta Murpujiantaka, S. Sos. selaku Kepala Disdukcapil Kabupaten Magelang. *Kedua*, Ibu Nur Pujining D., SH. selaku Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data. *Ketiga*, Ibu Erny Nurhayani, SE, MM. selaku Penata Laporan Keuangan. *Keempat*, Ibu Ratih Ayu Kusumanegara, A.Md. Akt selaku Pengelola Sarana dan Prasarana Disdukcapil Kabupaten Magelang.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial (Rahmat K., 2014). Doku-

mentasi disini peneliti peroleh dari Disdukcapil Kabupaten Magelang terkait dengan pelayanan online dan pelayanan offline. Dokumentasi dari peneliti selama peneliti melakukan penelitian di Disdukcapil Kabupaten Magelang.

F. Analisis Data

Analisis data sebagai proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori sampai memilih mana yang penting / dipelajari dan dapat membuat kesimpulan (Sugiyono, 2018). Analisis data sebagai proses mengorganisasikan sampai dapat dirumuskan hipotesis kerja (Moleong, 2017).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data, penulis memperoleh kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian mengenai Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Di Disdukcapil Kabupaten Magelang, sebagai berikut:

1. Terdapat beberapa hambatan dalam Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Di Disdukcapil Kabupaten Magelang, sebagai berikut:

- a. Pada faktor komunikasi adalah masyarakat yang tinggal di 15 kecamatan wilayah Kabupaten Magelang. Mayoritas masyarakat yang tinggal di 15 kecamatan wilayah Kabupaten Magelang memilih pelayanan administrasi kependudukan secara offline. Di bandingkan, masyarakat yang tinggal di 6 kecamatan wilayah Kabupaten Magelang memilih pelayanan administrasi kependudukan secara online.

Padahal, pegawai disdukcapil sudah mengadakan sosialisasi seluruh masyarakat perkecamatan untuk memberi arahan menggunakan pelayanan administrasi kependudukan secara online yaitu aplikasi gen-duk manis Disdukcapil Kabupaten Magelang.

Penyebab masyarakat yang tinggal di 15 kecamatan wilayah Kabu-

paten Magelang memilih pelayanan administrasi kependudukan secara offline, sebagai berikut: *Pertama*, masyarakat yang tinggal di pegunungan / gunung mengalami kendala jaringan internet susah. *Kedua*, masyarakat yang berusia diatas 50 tahun tidak paham internet. *Ketiga*, masyarakat yang berusia diatas 45 tahun tidak bisa menggunakan handphone android. *Keempat*, masyarakat berkeinginan diri sendiri memilih pelayanan administrasi kependudukan secara offline.

- b. Pada faktor sumber daya adalah faktor SDM, faktor anggaran, faktor sarana dan prasarana menjelaskan bahwa *Pertama*, faktor SDMnya masih kurang dalam melaksanakan hasilpekerjaan selama 6 tahun terakhir (tahun 2017 sampai tahun 2022). enilaian kerja per pegawai disudcapil selama 6 tahun terakhir (tahun 2017 sampai tahun 2022) masihrendah dan belum ada perubahan.

Kedua, faktor anggarannya Disudcapil Kabupaten Magelang menginginkan membangun bangunan baru di tanah kosong lingkungan kantor Disudcapil Kabupaten Magelang. Tetapi, anggaran kas tahun 2021 dan kas tahun 2022 pembangunan baru untuk ruang tunggu pemohon yang mengurus dokumen administrasi kependudukan tidak cukup. Pembangunan baru untuk ruang tunggu pemohon yang mengurus dokmen administrasi kependudukan membutuhkan biaya Rp 15.000.000 untuk pengerjaan 5 bulan selesai.

Ketiga, faktor sarana dan prasarananya yang disediakan oleh Disdukcapil Kabupaten Magelang sangat sedikit. Hal ini menyebabkan kebijakan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Magelang belum sepenuhnya berhasil untuk mendisiplinkan masyarakat pada pelayanan administrasi kependudukan secara online dan pelayanan administrasi kependudukan secara offline.

- c. Pada faktor disposisi adalah disdukcapil Kabupaten Magelang dalam menjalankan kebijakan ini masih buruk. Dimana setiap bidang menjalankan pekerjaannya belum memegang kejujuran, belum memegang komitmen secara menyeluruh dan demokrasinya tidak lancar. Sehingga, belum mencapai keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan secara online dan pelayanan administrasi kependudukan secara offline. Disdukcapil Kabupaten Magelang belum memperbaiki pegawai yang mengurus pembuatan disposisi untuk keterangan perintah, laporan penanganan disposisi untuk keterangan singkat pelaksanaan disposisi dan konsep surat disposisi. Serta, pembuatan disposisi memberikan catatan disposisi. Pada faktor struktur birokrasi adalah struktur birokrasi yang disediakan oleh Disdukcapil Kabupaten Magelang KaDin Disdukcapil Kabupaten Magelang sampai semua karyawan Disdukcapil Kabupaten Magelang belum sepenuhnya menjalankan standar pelayanan pada pelayanan administrasi kependudukan secara online dan pelayanan administrasi kependudukan secara offline masih buruk. Sehingga,

standar pelayanan pada pelayanan administrasi kependudukan secara online dan pelayanan administrasi kependudukan secara offline belum ada perubahan yang baik.

B. Saran

Terdapat saran dalam Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Di Disdukcapil Kabupaten Magelang, sebagai berikut:

1. Saran dari faktor komunikasi yaitu mulai Januari 2023, 5 pegawai disdukcapil Kabupaten Magelang mengajak masyarakat perkecamatan untuk menghadiri sosialisasi yang diadakan oleh disdukcapil Kabupaten Magelang. Sebelum disdukcapil Kabupaten Magelang mengadakan sosialisasi di halaman tengah / halaman terbuka. Disdukcapil memberikan informasi kepada Kepala Kecamatan, Kepala Kelurahan, Kepala Desa, Ketua RT dan Ketua RW untuk mengajak masyarakat menghadiri sosialisasi di disdukcapil Kabupaten Magelang. Disdukcapil Kabupaten Magelang mengadakan sosialisasi di halaman tengah / halaman terbuka. Perkecamatan mendapatkan kehadiran sosialisasi yang diadakan oleh disdukcapil Kabupaten Magelang untuk masyarakat per kecamatan di wilayah Kabupaten Magelang yaitu 1 bulan 2 kali. Disdukcapil Kabupaten Magelang menyediakan 300 kursi untuk masyarakat perkecamatan di wilayah Kabupaten Magelang yang datang di disdukcapil Kabupaten Magelang.

2. Saran dari faktor sumber daya yaitu *pertama*, Disdukcapil ingin menambahkan 10 orang pegawai pertahun dari tahun 2021 sampai tahun 2023. Tetapi, terbatasnya dana untuk membuka loker pegawai baru yang diselenggarakan oleh Disdukcapil KabupatenMagelang. *Kedua*, anggarannya awal Januari 2023 Kepala Dinas disdukcapil, Sekretaris disdukcapil dan Bendahara Umum disdukcapil sudah berdiskusi untuk mengatasi anggaranperbulannya yang membengkak pengeluarannya. Kami meminta kepada seluruh pegawai disdukcapil, perkepala bidang pelayanan publik dan perkepala seksi yang mengurus dokumen administrasi kependudukan untuk nominalnya iuran perbulan sejumlah Rp 500.000 perpegawai selama perbulan.

Ketiga, sarana dan prasarananya yaitu saranannya sudah cukup. Saranan yang disediakan disdukcapil Kabupaten Magelang berupa mobil elf, mobil avanza, mobil grand livina, mobil kijang dan mobil kuda. Sedangkan, prasarana masih kurang perunit. Solusinya untuk mengatasi prasarana yang masih kurang perunit yaitu Oktober 2022 Kepala Dinas disdukcapil dan Kepala Seksi Pengelolaan SarPras mengadakan rapat khusus untuk mencari cara mengatasi prasarana yang masih kurang perunit.

Hasil rapatnya yaitu awal Januari 2023 disdukcapil berkeinginan menambahkan 2 buah perunit selama 3 bulan sekali. Kemudian, awal Mei 2023 prasarananya masih bertahap untuk menambahkan 2 buah perunit selama 3 bulan sekali dalam proses mengurus dokumen kependudukan masyarakat pada pelayanan administrasi

kependudukan secara offline dan pelayanan administrasi kependudukan secara online.

3. Saran dari faktor disposisi yaitu Desember 2022 Kepala Dinas disdukcapil, Sekretaris disdukcapil dan Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data mengadakan rapat membahas tentang Disposisi. Hasil rapatnya sebagai berikut:

Pertama, pembuatan disposisi berupa keterangan perintah yang diberikan kepada penerima disposisi. *Kedua*, laporan penanganan disposisi berupa keterangan singkat pelaksanaan disposisi dan konsep surat. *Ketiga*, pembuatan disposisi berupa dapat memberikan catatan terhadap laporan yang telah dibuat oleh penerima disposisi.

Awal Januari 2023 mulai berlakunya penambahan 1 pegawai per 3 bulan yang membahas tentang Disposisi, sebagai berikut: *Pertama*, pembuatan disposisi bertambah 1 pegawai per 3 bulan yang mengurus keterangan perintah yang diberikan kepada penerima disposisi. *Kedua*, laporan penanganan disposisi bertambah 1 pegawai per 3 bulan yang mengurus keterangan singkat pelaksanaan disposisi dan konsep surat. *Ketiga*, pembuatan disposisi bertambah 1 pegawai per 3 bulan yang mengurus memberikan catatan terhadap laporan yang telah dibuat oleh penerima disposisi.

4. Saran dari faktor struktur birokrasi yaitu Januari 2023 Kepala Dinas disdukcapil, Sekretaris disdukcapil dan Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data mengadakan rapat membahas tentang struktur birokrasi.

Hasil rapatnya sebagai berikut: disdukcapil Kabupaten Magelang berkeinginan memperbaiki struktur birokrasi perbidang di disdukcapil Kabupaten Magelang. Febuari 2023, Bupati Kabupaten Magelang mengontrol / memantau perbaikan struktur birokrasi perbidang di disdukcapil Kabupaten Magelang. Upaya struktur birokrasi di disdukcapil Kabupaten Magelang secara bertahap. Kepala Dinas disdukcapil, Sekretaris disdukcapil dan Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data meminta seluruh pegawai disdukcapil ikut serta memperbaiki struktur birokrasi perbidang di disdukcapil Kabupaten Magelang.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Hardiansyah. (2011). *Definisi Pelayanan* (hal. 11).
- Moenir. (2015). *Pengertian Pelayanan*. Book Online.
- Sri Maulidiah. (2014). *Pelayanan Publik* (Dr. H. Rahyunir Rauf, 1). Cv Indra Prahasta.
- Pramono, J. (2020). Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik. *Kebijakan Publik*.
Sugiyono. (2012). Book Online.
- Sugiyono. (2012). *Definisi Teknik Pengumpulan Data* (Yuyun Durma, 1). Book Online.
- Ibid. (1994). *Definisi Sumber Data Sekunder* (Yuyun Triani, 2). Book Online.
- Sumadi S. (1987). *Definisi Metode Penelitian* (Y. Durma, 1). Raja Grafindo.
- Herbert A. Simon. (1960). *Public Administration* (Een Trijaya, 1). Alfred A. Knop.
- Dimock & Koenig. (1960). *Public Administration* (Dudun Husma, 1). Rinehart & Company, Inc.
- Santoso. (2009). *Definisi Pelayanan Publik* (Yusmianto, 1). Book Online.
- Sianipar. (1999). *Pengertian Pelayanan Publik* (Rahayu Caca, 1). Rajawali Press.
- Tahir. (2014). *Pengertian Implementasi* (Dusti Nur, 2). Prestasi Pustaka Publisher.
- Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier. (2005). *Pengertian Implementasi* (Tri Agustin, 1). Book Online.
- Sutojo. (2015). *Pengertian Implementasi* (Guntian Putri, 2). Prestasi Pustaka Publisher.
- Zudan Arif F. (2022). Dukcapil Kemendagri Rilis Data Penduduk Semester I Tahun 2022. *Berita Dukcapil KeMenDagRi*, 1.
- Burhan, A. (2011). Metode Penelitian Hukum, Karya A. Burhan. In Roy Sudirman, *Metode Penelitian Hukum*, 1. Rineka Cipta.

Soejono Soekanto. (1984). Pengantar Penelitian Hukum, Karya S. Soekanto. *Pengantar Penelitian Hukum*, 3 (Juli), 5.

Drs Muhammad. (2019). Pengantar Ilmu Administrasi Negara. In H. I. Rudi K., Bobby R., *UniMal Press* (1, Vol. 4, Januari). Unimal Press.

Sri Maulidiah. (2014). *Pelayanan Publik* (Dr. H. Rahyunir Rauf, 1). Cv Indra Prahasta.

PERUNDANG – UNDANGAN

Andi Mattalatta. (2009). *Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik* (Nomor 112)

SBY. (2008, April). Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. *Peraturan Indonesia*, 1–38.

SBY. (2012). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. 1–18.

Widodo Ekatjahjana. (2019). Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, *Peraturan Indonesia*, 1–34. www.peraturan.go.id

Asman Abnur. (2016). Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2016. *Peraturan Indonesia*, 2016.

Patrialis Akbar. (2019). Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan. *Peraturan Indonesia*, 1–82.

Singgih Sanyoto. (2010). Peraturan Daerah Kabupaten Magelang Nomor 5 Tahun 2010

Andi Mattalatta. (2009). Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Nomor 112).

Azwar A., A. S. (2014). Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional. *Peraturan Indonesia* (No. 31).

Peraturan Menteri Nomor 7 Tahun 2019, bahwa untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien perlu mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang baru

JURNAL

Browne And Wildavsky. (2004). Pengertian Implementasi. *Jurnal Hukum Indonesia*, 3 (Agustus), 2

Mulyadi. (2015). Hakikat Implementasi. *Jurnal Hukum Indonesia*, 2 (Juli), 7.

Thohir, E. (2018). Pelayanan publik. *Jurnal Hukum Indonesia*, 2 (Mei), 6–10.

Badan, S. N. (2013). Standar Pelayanan Publik Pusat Informasi dan Dokumentasi Standarisasi. *Jurnal Hukum Indonesia*, 5 (Februari), 1–18.

Atik S. W. Ratminto. (2006). Manajemen Pelayanan. *Jurnal Hukum UGM*, 4 (Juli), 16–18.

Ronald O'reilly. (2004). Manajemen Sumber Daya Manusia. *jurnal Hukum Malang (UB)*, 3 (April), 7.

The Liang Gie. (1967). Perkembangan Pemerintahan Daerah di Negara Republik Indonesia. Jilid III. *Jurnal Hukum Indonesia*, 3 (Agustus), 5–12.

L. D. White. (1990). Introduction to Study of Public Administration. *Jurnal Internasional*, 3 (Mei), 11–21.

George C. Edwards. (2004). Implementasi Dipengaruhi oleh 4 Variabel. *Jurnal HTN*, 1 (Agustus), 2004.

Prof Dr. H. Encep S. N. (2013). Teori - Teori Analisis Implementasi Kebijakan Publik. Angga Haryanto, *Journal of Chemical Information and Modeling* (1, Vol. 53, No 9). CV. Maulana Media Grafika.

INTERNET

Dipetik tanggal 1 November 2022 dari:

Teori Pelayanan Publik Menurut Para Ahli - Delinewstv

Dipetik tanggal 9 November 2022 dari:

Visi dan Misi Pelayanan – Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang (magelang.kab.go.id)

Dipetik tanggal 15 November 2022 dari:

Tugas Pokok dan Fungsi – Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang (magelang.kab.go.id)

Dipetik tanggal 6 Desember 2022 dari:

Struktur Organisasi – Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Magelang (magelang kab.go.id)

Dipetik tanggal 10 Desember 2022 dari:

Layanan Pendaftaran Penduduk – Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Magelang (magelang kab.go.id)

Dipetik tanggal 21 Februari 2023 dari:

Wawancara Dengan Bapak Anta Murpujiantaka, S. Sos. (KaDin
Disdukcapil
Kabupaten Magelang)

Dipetik tanggal 22 Februari 2023 dari:
Ibu Nur Pujining D., SH. (KaBid PIAK dan Pemanfaatan Data)

Dipetik tanggal 23 Februari 2023 dari:

Hasil Wawancara Dengan Ibu Erny Nurhayani, S.E, M.M (Penata
Laporan
Keuangan)

Dipetik tanggal 24 Februari 2023 dari:

Ibu Ratih Ayu Kusumanegara, A.Md. Akt (Pengelola Sarana dan
Prasarana)

Dipetik tanggal 9 Mei 2023 dari:

Bapak Anta Murpujiantaka, S. Sos. (KaDin Disdukcapil Kabupaten
Magelang)

Dipetik tanggal 10 Mei 2023 dari:

Ibu Nur Pujining D., SH. (Kabid PIAK dan Pemanfaatan Data)

Dipetik tanggal 11 Mei 2023 dari:

Ibu Erny Nurhayani, S.E, M.M (Penata Laporan Keuangan)

Dipetik tanggal 12 Mei 2023 dari:

Ibu Ratih Ayu Kusumanegara, A.Md. Akt (Pengelola Sarana dan
Prasarana)