

SKRIPSI

Implementasi Kebijakan Pelayanan *Online* Pendaftaran Administrasi Kependudukan (POEDAK) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik

Disusun Sebagai Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Kesarjanaan Strata Satu (S1)

Program Studi Ilmu Pemerintahan



PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN *ONLINE* PENDAFTARAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (POEDAK) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GRESIK

Diajukan Oleh:

VIKI CHARISMA PUTRI
202010050311036

Telah disetujui
Pada hari / tanggal, *Rabu / 20 Maret 2024*

Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan


Muhammad Kamil, S.IP., M.A

Pembimbing


Iradhad Taqwa Sihidi, S.IP., M.A

Mengetahui

Wakil Dekan I FISIP UMM



Nurrahmadinda Rizki, S.IP., M.Hub.Int

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI


Dipersiapkan dan disusun oleh:

Viki Charisma Putri
202010050311036

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
dan dinyatakan
LULUS

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan
Pada hari Rabu, 20 Maret 2024
Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji:

1. Dr. Salahudin, S.IP., M.Si., M.P.A ()
2. Yana Syafriyana Hijri, S.IP., M.IP ()
3. Iradhad Taqwa Sihidi, S.IP., M.A ()

Mengetahui
Wakil Universitas Islam Sultan Hassan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Nayanuddin Kusrini Rijal, S.IP., M.Hub.Int

LEMBAR CEK PLAGIASI



LEMBAGA PENGEMBANGAN PUBLIKASI ILMIAH UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Kampus III – Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang 65144
Telp. (0341) 460435 Ext. 243 E-mail: lppi@umm.ac.id

SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Berdasarkan peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 tentang pelaksanaan Deteksi Plagiasi pada karya Ilmiah Mahasiswa di Lingkungan Universitas Muhammadiyah Malang. Telah dilakukan cek orisinalitas karya ilmiah mahasiswa berikut:

Nama : Viki Charisma Putri
NIM : 202010050311036
Judul TA/Skripsi : Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan (POEDAK) Di Kabupaten Gresik: Sebuah Pendekatan Implementasi Kebijakan
Pembimbing : Iradhad Taqwa Sihidi, S.IP., M.A

Setelah dilakukan cek orisinalitas karya, maka dengan ini menerangkan mahasiswa berikut telah memenuhi syarat untuk mengikuti Ujian Skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan dengan hasil sebagai berikut:

No	Bab I	Bab II	Bab III	Bab IV	Bab V
1	6%	7%	11%	3%	5%

Administrator,

Muhammad Iqbal, S.Pd

Malang, 05 Maret 2024

Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan



Muhammad Kamil, S.IP., MA

LEMBAR PERNYATAAN



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

fisip.umm.ac.id | fisip@umm.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Viki Charisma Putri
NIM : 202010050311036
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul :
"Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan (POEDAK) Di Kabupaten Gresik: Sebuah Pendekatan Implementasi Kebijakan" adalah hasil karya saya, dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka
2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 06 Februari 2024
Yang Menyatakan,

Viki Charisma Putri



Kampus I

Jl. Bendungan 1 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 253 (Hunting)
F. +62 341 400 435

Kampus II

Jl. Bendungan Sulani No. 168 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 501 145 (Hunting)
F. +62 341 502 000

Kampus III

Jl. Raya Tlogomas No 246 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 404 318 (Hunting)
F. +62 341 400 435
E. webmaster@umm.ac.id

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa dihanturkan kepada Allah SWT sang pencipta alam semesta. Kata terimakasih tidak akan pernah cukup untuk membalas segala kenikmatan yang telah diberikan-Nya kepada seluruh makhluk yang ada di bumi. Tidak lupa juga sholawat serta salam ditujukan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa pencerahan kepada segenap manusia yang ada di bumi. Segala bentuk kenikmatan serta berkah yang diberikan Allah SWT kepada penulis, dapat mendorong penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Implementasi Kebijakan Pelayanan *Online* Pendaftaran Administrasi Kependudukan (POEDAK) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik”** dengan penuh kebanggaan. Selama proses penelitian ini, peneliti telah mendapatkan banyak sekali pengalaman dan pengetahuan-pengetahuan baru terkait dengan ilmu terapan yang tentunya sangat berharga sebagai bekal pengalaman kelak di dunia kerja. Maka pada kesempatan kali ini peneliti menghaturkan terimakasih yang begitu besar kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nazaruddin Malik, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang, yang telah memimpin dan memajukan Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Bapak Prof. Dr. Muslimin Machmud, M.si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Bapak Muhammad Kamil, S.IP.,M.A selaku Kepala Prodi Ilmu Pemerintahan yang telah memotivasi peneliti untuk tetap semangat dalam proses penyelesaian penelitian.
4. Bapak Iradhad Taqwa Sihidi, S.IP M.A selaku dosen pembimbing saya yang begitu sabar dan teliti dalam memberikan arahan dan membimbing peneliti agar dapat membuat skripsi yang baik serta selalu mengingatkan terkait detail-detail kecil yang harus diperhatikan.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Malang yang telah membagikan ilmunya kepada peneliti selama proses perkuliahan.
6. Bapak Sriyanto, S.T Selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik yang telah memberi izin peneliti dalam melakukan penelitian dan telah memberikan informasi mengenai implementasi POEDAK.

7. Seluruh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk penelitian mengenai POEDAK dan telah banyak mengajarkan mengenai tupoksi di Disdukcapil.
8. Kepada Kedua orang tua, yang paling berjasa dalam hidup peneliti Ibu Siami dan Ayah Asnan yang selalu menjadi penyemangat peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Tiada kata yang mampu menggambarkan rasa syukur ini, namun dengan kerendahan hati izinkan peneliti mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada beliau. Banyak pengorbanan yang telah beliau torehkan untuk peneliti baik segi finansial, waktu, dan tenaga. Terimakasih telah menjadi orang tua yang telah turut serta berjuang membersamai peneliti dalam menyelesaikan gelar sarjana Ilmu Pemerintahan. Beliau memang belum pernah mengenyam pendidikan hingga sarjana, tetapi perjuangan beliau sangat luar biasa. Untuk ibu dan ayah semoga Allah senantiasa memberikan keberkahan kesehatan, kebahagiaan, serta umur yang panjang. Semoga segala doa yang telah ibu dan ayah panjatkan untuk peneliti menjadi jembatan menuju kesuksesan dunia dan akhirat kelak.
9. Keluarga besar peneliti, khususnya tante kusniati dan mbah animah yang sudah seperti orang tua peneliti. Terimakasih sebesar-besarnya atas dukungan serta motivasi yang tiada hentinya. Kepada adik tercinta, Muhammad Hilmy Al-haidar yang telah sabar selalu turut serta dalam berjuang. Terimakasih telah menjadi support system dalam setiap langkah peneliti.
10. Kepada teman seperjuangan yang membersamai peneliti di tanah rantau, Arinda Puspita Sari, Vernita Putri Windy Februarini, Resky Maharani Makmur, dan Putri Wahyuni. Terimakasih untuk kalian telah banyak memberikan dukungan serta bantuan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. Kepada sepupu tercinta, Ifa terimakasih telah menemani peneliti memberikan support dukungan hingga perkuliahan selesai. Terimakasih juga sudah menjadi teman sekaligus sepupu yang sefrekuensi, semoga pertemanan ini bertahan hingga kita tua.
12. Kepada sahabatku, Intan Setiyawati dan Rika Anggraini terimakasih banyak sudah membersamai dari bangku SMA hingga perkuliahan ini selesai.
13. Kepada pemilik NIM 032010016, yang telah membantu banyak kepada peneliti dari awal perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih telah mengarahkan pada saat pengerjaan skripsi, serta selalu memberi support dikala peneliti merasa down.

14. Kepada diri saya sendiri, Viki Charisma Putri terimakasih sudah menyelesaikan perkuliahan ini dengan tepat waktu. Terimakasih sudah bertanggungjawab atas keputusan yang kamu ambil pada tahun 2020 tepatnya empat tahun lalu. Terimakasih meskipun banyak yang meremehkanmu, tapi kamu tetap bertahan dan berjuang melawan segala ego yang ada di kepala.

Pada proses penulisan skripsi ini peneliti telah mengerahkan segala kemampuan dan telah berusaha sekuat tenaga agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Tentunya dalam penulisan skripsi ini masih adanya kekurangan, yang tentunya masih membutuhkan masukan dari semua pihak. Sekian kata pengantar peneliti, semoga skripsi ini berguna bagi siapapun yang telah membacanya.

Malang, 19 Maret 2024

Viki Charisma Putri



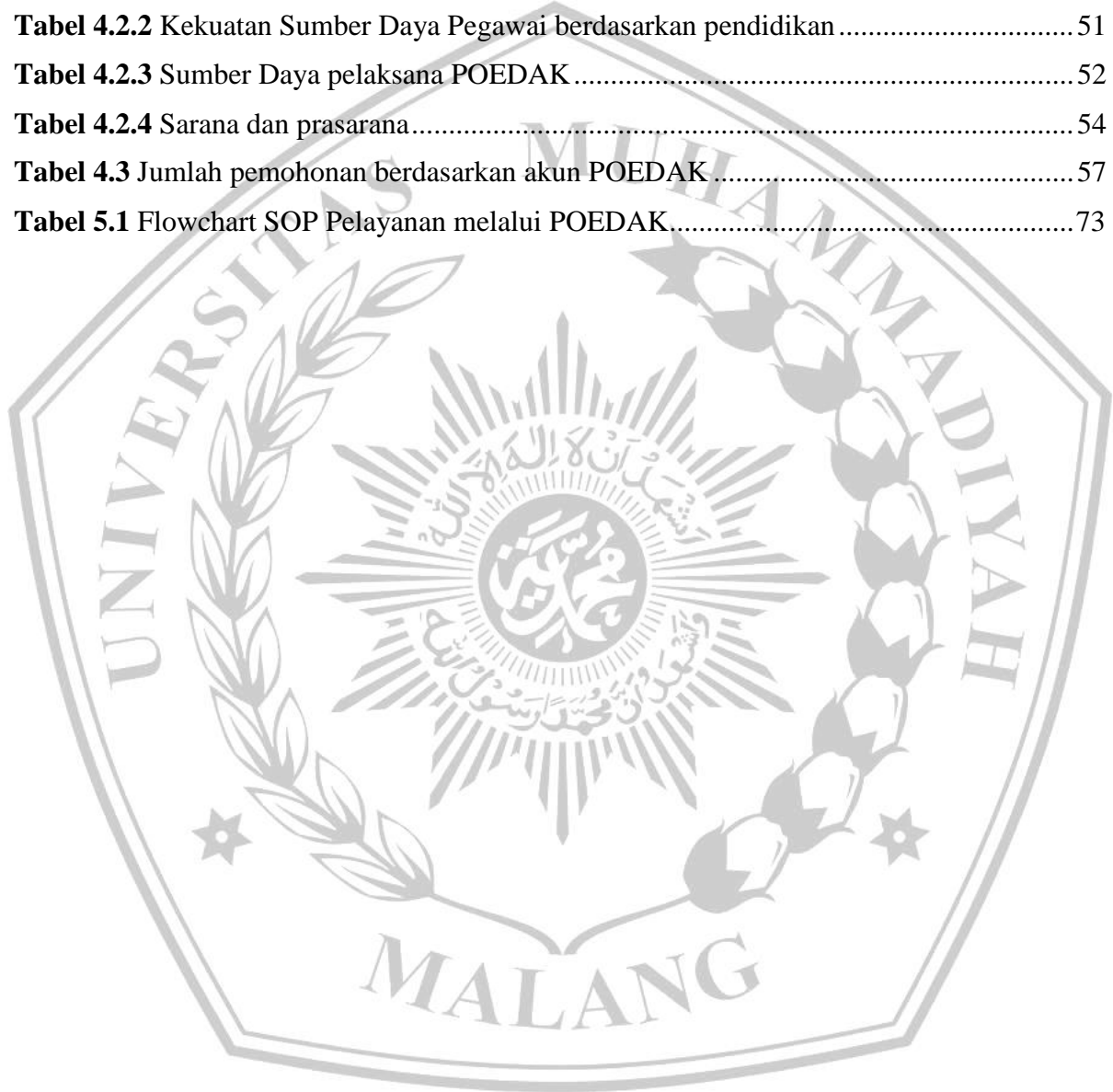
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	I
LEMBAR PERSETUJUAN.....	II
LEMBAR PENGESAHAN	III
LEMBAR CEK PLAGIASI.....	IV
LEMBAR PERNYATAAN.....	V
KATA PENGANTAR.....	VI
DAFTAR ISI	IX
DAFTAR TABEL	XI
DAFTAR GAMBAR.....	XII
DAFTAR GRAFIK.....	XIII
ABSTRAK	XIV
ABSTRACT.....	XV
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Definisi Konseptual	5
1.6 Definisi Operasional	10
1.7 Metode Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	16
2.1 Literatur Review	17
2.2 Tinjauan Pustaka.....	24
BAB III DESKRIPSI WILAYAH.....	30
3.1 Deskripsi Wilayah.....	30
3.1.1 Sejarah Pemerintah Kabupaten Gresik	30
3.1.2 Kondisi Sosial Masyarakat Kabupaten Gresik Secara Umum.....	31
3.1.3 Letak Geografis.....	31
3.2 Kondisi Umum Demografis.....	33
3.2.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Gresik	33
3.2.2 Kondisi Ekonomi Kabupaten Gresik	34
3.2.3 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik	35

3.2.4 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.....	36
3.2.5 Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik	36
3.2.6 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	42
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISA DATA.....	44
4.1 Standar Tujuan dan Sasaran Kebijakan Pada Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Online Administrasi Kependudukan (POEDAK).....	45
4.1.1 Standar tujuan pelaksanaan kebijakan POEDAK.....	45
4.1.2 Standar Sasaran Pelaksanaan Kebijakan POEDAK.....	48
4.2 Sumber Daya Pelaksana Pelayanan Online Administrasi Kependudukan (POEDAK).....	49
4.2.1 Sumber daya pegawai dalam pelaksanaan POEDAK sebagai pegawai operator.....	49
4.2.2 Sumber daya Sarana dan Prasarana dalam Pelaksanaan POEDAK.....	53
4.2.3 Sumber daya anggaran dalam pelaksanaan POEDAK.....	55
4.3 Pelaksana Pelayanan <i>Online</i> Pendaftaran Administrasi Kependudukan.....	56
4.2.1 Bidang Pengelolaan Informasi Adminduk Disdukcapil Kabupaten Gresik..	56
4.2.1 POEDAK Mandiri, POEDAK Desa, POEDAK Kecamatan, POEDAK RS Kabupaten Gresik.....	57
4.4 Kondisi Sosial, Ekonomi, dan Politik dalam Pelaksanaan POEDAK	61
4.4.1 Kondisi sosial yang mendukung pelaksanaan POEDAK	62
4.4.2 Kondisi ekonomi yang sebagai pendukung pelaksanaan POEDAK.....	63
4.4.3 Kondisi politik sebagai dukungan pemerintah Kabupaten Gresik.....	64
4.5 Komunikasi Antar Organisasi dalam Pelaksanaan Kebijakan POEDAK.....	65
4.5.1 Komunikasi dalam sosialisasi implementasi POEDAK.....	65
4.5.2 Koordinasi antar organisasi eksternal, termasuk register desa, Kecamatan, dan Rumah Sakit.....	70
4.6 Disposisi Atau Sikap Pelaksana Dalam Pelaksanaan POEDAK.....	71
4.6.1 Ketepatan Pegawai dalam menyelesaikan pelayanan melalui POEDAK....	71
BAB V PENUTUP	73
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	76
Daftar Pustaka	78
Lampiran	83

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kecamatan Tahun 2022	33
Tabel 3. 2 Jumlah Penduduk Kabupaten Gresik Berdasarkan Umur	34
Tabel 4. 1 Perbedaan layanan online dan offline.....	46
Tabel 4.2 Jumlah pemohon layanan online dan offline	47
Tabel 4.2.1 Jumlah pegawai secara keseluruhan.....	50
Tabel 4.2.2 Kekuatan Sumber Daya Pegawai berdasarkan pendidikan	51
Tabel 4.2.3 Sumber Daya pelaksana POEDAK.....	52
Tabel 4.2.4 Sarana dan prasarana.....	54
Tabel 4.3 Jumlah permohonan berdasarkan akun POEDAK.....	57
Tabel 5.1 Flowchart SOP Pelayanan melalui POEDAK.....	73



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Peta wilayah Kabupaten Gresik.....	32
Gambar 3. 2 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.....	35
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Gresik.....	36
Gambar 4. 1 Laman depan website POEDAK.....	59
Gambar 4. 2 Laman Pengajuan Pelayanan POEDAK.....	59
Gambar 4. 3 Postingan Tata Cara Pelayanan Pendaftaran POEDAK.....	66
Gambar 4. 4 Postingan video kreatif pelayanan pendaftaran POEDAK.....	67
Gambar 4. 5 Kegiatan sosialisasi POEDAK.....	67
Gambar 4. 6 Kegiatan sosialisasi bersama pihak Rumah Sakit.....	67
Gambar 4. 7 Bimbingan Teknis petugas Register Desa.....	67



DAFTAR GRAFIK

- Grafik 4.2.1** Sumber Daya Manusia pegawai berdasarkan jenis kelamin32
Grafik 4.2.2 Kekuatan Sumber Daya Pegawai berdasarkan pendidikan32



ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada analisis implementasi kebijakan mengenai pelaksanaan Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Latar belakang munculnya inovasi ini bentuk dari realisasi Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Dalam penulisan ini, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif, dimana data diperoleh dari studi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan teori implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn. Dimana terdapat enam indikator yang menjadi faktor pendukung terlaksananya implementasi kebijakan mengenai pelaksanaan POEDAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Hasil dari penelitian bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik telah melaksanakan implementasi kebijakan mengenai POEDAK dengan baik karena sudah memenuhi keenam indikator yang dikemukakan oleh Van Meter dan Van Horn mengenai faktor-faktor pendukung terlaksananya sebuah implementasi kebijakan yakni Standar Sasaran Kebijakan, Sumber daya, Komunikasi Antar Organisasi, Karakteristik Organisasi Pelaksana, Kondisi Sosial, Ekonomi, Politik, dan Disposisi atau Sikap Para Pelaksana. Akan tetapi juga terdapat beberapa kendala diantaranya sistem *approve* dan proses layanan yang dilaksanakan oleh pegawai operator POEDAK harus *double track* sehingga jika dibandingkan antara beban kerja dengan jumlah pegawai operator masih kurang efektif. Saran yang diberikan peneliti kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik bahwa harus melakukan evaluasi pada sistem yang ada di POEDAK untuk meringkas antara *approve* pengajuan dan proses layanan.

Kata kunci: Implementasi kebijakan, Pelayanan publik, Administrasi Kependudukan



ABSTRACT

This research focuses on analysis of policy implementation regarding the implementation of the Online Population Administration Registration Service at the Gresik Regency Population and Civil Registration Service. The background to the emergence of this innovation is the realization of Minister of Home Affairs Regulation Number 7 of 2019 concerning online population administration services. In this writing, the author uses a qualitative descriptive method, where data is obtained from observation studies, interviews and documentation. Researchers use Van Meter and Van Horn's policy implementation theory. Where there are six indicators that are supporting factors for the implementation of policies regarding the implementation of POEDAK at the Population and Civil Registration Service of Gresik Regency. The results of the research show that the Population and Civil Registration Service of Gresik Regency has implemented the policy regarding POEDAK and has met the six indicators proposed by Van Meter and Van Horn regarding supporting factors for the implementation of a policy, namely Policy Target Standards, Resources, Inter-Organizational Communication, Characteristics of the Implementing Organization, Social, Economic, Political Conditions, and Disposition or Attitude of the Implementers. However, there are also several obstacles, including the approval system and service processes carried out by POEDAK operator employees having to be double tracked so that when compared between the workload and the number of operator employees it is still less effective. The advice given by researchers to the Population and Civil Registration Service of Gresik Regency is that they must carry out an evaluation of the existing system at POEDAK to summarize the approval of applications and the service process.

Keywords: Policy Implementation, Public Service, Population Administrasio



Daftar Pustaka

- Ahmad, & Muslimah. (2021). Memahami Teknik Pengolahan dan Analisis Data Kualitatif. *Proceedings*, 1(1), 173–186.
- Ahmad, Z. H., Akhmad, M., Alfayn, N., & Istiqoh, A. E. (2022). Analisis Upaya Strategis dalam Memaksimalkan Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Desa. 22(3), 1432–1437. <https://doi.org/10.33087/jjubj.v22i3.2143>
- Andana Adytia Kusuma, Sadu Wasistiono, & Andi Pitono. (2021). Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *VISIONER : Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 13(2), 145–158. <https://doi.org/10.54783/jv.v13i2.422>
- Ariyanto, D., Wardoyo, P., & Rusdianti, E. (2019). Pengaruh Teamwork Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Sdm Dengan Perceived Organizational Support Sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12(3), 180. <https://doi.org/10.26623/jreb.v12i3.1801>
- Ayu, P., & Pratiwi, C. (2020). Meningkatkan Kecerdasan Intelektual Anak Usia Dini Melalui Media Permainan Tebak Gambar Profesi Berbasis Adobe Flash. *Journal for Lesson and Learning Studies*, 3(3), 416–424. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JLLS/article/view/29421>
- BPS Kab Gresik. (2022). *Penduduk Menurut Kelompok Umur Jenis Kelamin Dan Kecamatan*.
- Cahyaningrum, A., & Ardhian Nugroho, R. (2019). Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 7(2), 103. <https://doi.org/10.31289/publika.v7i2.2999>
- Chomariah, W. I. (2023). Analisis Faktor-Faktor Penyerapan Tenaga Kerja Sektor Industri Besar dan Sedang. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 9(4), 1170–1181.
- Chuah, S. C., Mohamad Arshad, A. A., & Mohd Arifin, A. (2024). Adoption intention of e-government application for public health risk communication: Risk information, social media competence and trust in the government. *Journal of Public Health Research*, 13(1). <https://doi.org/10.1177/22799036231217804>
- Davidovitz, M., & Cohen, N. (2023). Politicians’ involvement in street-level policy implementation: Implications for social equity. *Public Policy and Administration*, 38(3), 309–328. <https://doi.org/10.1177/09520767211024033>
- Ege, J., Bauer, M. W., & Wagner, N. (2021). How do international bureaucrats affect policy outputs? Studying administrative influence strategies in international organizations. *International Review of Administrative Sciences*, 87(4), 737–754. <https://doi.org/10.1177/00208523211000109>
- Fildza, S., & Noor, M. (2022). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN GO DIGITAL DALAM DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL. 19(2), 1–18.
- Fuertes, V. (2021). The rationale for embedding ethics and public value in public administration programmes. *Teaching Public Administration*, 39(3), 252–269. <https://doi.org/10.1177/01447394211028275>

- Gresik, P. B., Penghapusan, P., Administratif, S., Denda, B., Bunga, D. A. N., Piutang, A., Daerah, P., Rahmat, D., Yang, T., Esa, M., & Gresik, B. (2022). *Bupati Gresik provinsi jawa timur*. 1–8.
- Hasibuan, Y. A., Sinaga, R. S., & Adam, A. (2022). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. *Perspektif*, 11(2), 394–406. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5680>
- Hidayat, E., Pramono, T., Fachruddin, I., Artha, F., Magister, S., Publik, A., Ilmu, F., Politik, I., Kadiri, U., Selomangleng, J., & Kediri, K. (2023). *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perdagangan Kabupaten Kediri Penerapan prinsip oleh pemerintah , karena dengan terlihat bahwa terjadi peningkatan pengamatan pra riset kenaikan jumlah sarana prasarana tidak diimbangi*. 11(1), 29–40.
- Hossin, M. A., Du, J., Mu, L., & Asante, I. O. (2023). Big Data-Driven Public Policy Decisions: Transformation Toward Smart Governance. *SAGE Open*, 13(4), 1–19. <https://doi.org/10.1177/21582440231215123>
- Izzatul Hasibah, Hayat, Hirshi Anadza, Negara, J. A., Administrasi, F. I., & Malang, U. I. (2022). EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN ONLINE KEPENDUDUKAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). *Publicuho*, 5(4), 1027–1040.
- Jin, T., & Dong, C. (2023). Technical Foundation, External Environment, and Government Internet Service Capability: Evidence From China. *SAGE Open*, 13(4), 1–17. <https://doi.org/10.1177/21582440231206699>
- Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI POEDAK (PELAYANAN ONLINE PENDAFTARAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GRESIK. *Publika*, 245–260. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n1.p245-260>
- Kirsop-Taylor, N., Russel, D., & Jensen, A. (2022). Urban governance and policy mixes for nature-based solutions and integrated water policy. *Journal of Environmental Policy and Planning*, 24(5), 498–512. <https://doi.org/10.1080/1523908X.2021.1956309>
- Kurniawan, W., & Maani, K. D. (2020). Implementasi Kebijakan Pembangunan Infrastruktur Jalan Di Kecamatan Tabir Selatan Kabupaten Merangin Dengan Menggunakan Model Donald Van Metter Dan Carl Van Horn. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 1(4), 67–78. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v1i4.95>
- Marselus Yollan Lokabora, N. F., Studi, P., Administrasi, I., & Tunggadewi, U. T. (2018). INOVASI JEMPUT BOLA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (JEBOL ANDUK) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN. *Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(3), 64–69.
- Muliani S. (2019). *Analisis jaringan implementasi kebijakan*.
- Naqibah, L. S., Cikusin, Y., & Abidin, A. Z. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis E-Service (Studi Kasus Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang). *Jurnal Respon Publik*,

15(9), 22–30.

- Paradigma, J., & Prakoso, C. T. (2020). *Inovasi layanan publik di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten kutai kartanegara dalam perspektif digital government 1*. 9(2), 131–146.
- Pariaman, K., Ilmu, J., Negara, A., Sosial, F. I., & Padang, U. N. (2020). *INOVASI DUKCAPIL DIGI MOBIL DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PARIAMAN Dahlila*. 4(2), 241–254.
- Pelyadina, D., Khairunnisyah, T., & Junaidi. (2023). Implementasi Kebijakan Pelayanan Daring Melalui Aplikasi “Aku Mandiri” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. *PESIRAH: Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 38–53. <https://doi.org/10.47753/pjap.v3i1.41>
- Purnama, N., & Anwar, M. K. (2023). *Upaya Pencegahan Maladministrasi Oleh OMBUDSMAN Republik Indonesia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia*. 1(1).
- Purnamasari, A., & Afriansyah, E. A. (2021). Kemampuan Komunikasi Matematis Siswa SMP pada Topik Penyajian Data di Pondok Pesantren. *Plusminus: Jurnal Pendidikan Matematika*, 1(2), 207–222. <https://doi.org/10.31980/plusminus.v1i2.1257>
- Rahmadi, A. N., & Q, M. S. (2023). PELAYANAN ADMINDUK BERBASIS DIGITAL birokrasi menerapkan e-governance secara E-government menggunakan penggunaan teknologi komunikasi dan. *Sosial Dan Humanis Sains*, 08(01), 18–30.
- Ratnawati, E., & Putra Utama, A. (2021). Kesulitan Mahasiswa Dalam Pembelajaran Daring Pada Masa Pandemi Covid-19. *Edueksos : Jurnal Pendidikan Sosial & Ekonomi*, 10(1), 96–113. <https://doi.org/10.24235/edueksos.v10i1.8085>
- Redhita Maria, Tuah Nur, A. M. (2022). PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SUKABUMI. *Inovasi Penelitian*, 2(10), 3369–3376.
- Rice, C., Connaughton, B., Ratcliffe, J., & Somerville, I. (2023). A slow-burning crisis: Executive relations and the normalisation of distrust in Northern Ireland’s ‘cash for ash’ fiasco. *International Review of Administrative Sciences*, 1–17. <https://doi.org/10.1177/00208523231189882>
- Rochana, R., Darajatun, R. M., & Ramdhany, M. A. (2021). Pengaruh Implementasi Kebijakan Kampus Merdeka terhadap Minat dan Keterlibatan Mahasiswa. *Journal of Business Management Education (JBME)*, 6(3), 11–21. <https://ejournal.upi.edu/index.php/JBME/article/view/40165>
- Rudiansyah, Y. A., Argenti, G., & Febriantini, K. (2022). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid 19 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. *Kinerja*, 18(4), 513–520. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9837>
- Sabaruddin. (2024). IMPLEMENTASI SI PENYU BERAMAL SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN BERAU. *Musyitari*, 3(10), 1–10. <https://doi.org/10.8734/musyitari.v3i9.2047>

- Setiawan, B. et al. (2022). E -ISSN : 2746-0835 Volume 2 No 2 JUSTI (Jurnal Sistem Dan Teknik Industri) E -ISSN : 2746-0835 Volume 2 No 2 JUSTI (Jurnal Sistem Dan Teknik Industri). *Sistem Dan Teknik Industri*, 2(2), 186–193.
- Statistik, B. P., & Gresik, K. (2022). *Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Kabupaten Gresik Tahun 2022. 01*, 1–8.
- Suherman, D. (2020). Penyelenggaraan E-Government di Kabupaten Bandung Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 12(2), 101–111. <https://doi.org/10.15575/jpan.v12i2.10300>
- Suparman, N., Engkus, E., Syamsir, S., Fadjar, F., & Mubarak, M. (2019). Implementasi Kebijakan Pemungutan Pajak Hotel Atas Rumah Kos Di Kota Bandung. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 5(3), 304–318. <https://doi.org/10.26618/kjap.v5i3.2787>
- Suriyani, E. (2020). INOVASI PELAYANAN ADMINITRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANJAR. *PubBis*, 4(2), 100–104.
- Syaputra, A. (2021). Aplikasi E-Kelurahan Untuk Peningkatan Pelayanan Administrasi dalam Mendukung Penerapan E-Government. *MATRIK : Jurnal Manajemen, Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer*, 20(2), 379–388. <https://doi.org/10.30812/matrik.v20i2.1180>
- Tasyah, A., Putri, S. J., Fernanda, R. A., & Chesilia, P. (2021). *practice kebijakan dalam mengimplementasikan pelayanan publik di era new normal (B est practice of e-government policies in implementing public services in the new normal era)*. 1(1), 21–33.
- Venny Winata, W. L. dkk. (2021). Metode Pengembangan Sumber Daya Karyawan di PT Oasis Anugerah Kasih. *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi (SENSASI)*, 471–473.
- Vento, I., & Kuokkanen, K. (2022). Mapping the post-bureaucratic landscape: project managers' perception of bureaucracy in European Union Cohesion policy projects. *International Review of Administrative Sciences*, 88(2), 587–604. <https://doi.org/10.1177/0020852320969801>
- Waldt, G. Van Der. (2024). *Global and transnational governance : Implications for public administration teaching*. 0(0), 1–22. <https://doi.org/10.1177/01447394241229173>
- Yuliana, Khairul, R. et al. (2020). Pengaruh Layanan Administrasi. *Manajemen Mandiri Saburai*, 04(04), 37–44.
- Yunas, N. S. (2020). Seeking Behaviour pada Birokrasi. *Inovasi Kebijakan*, 13–23. <https://doi.org/10.21787/mp.4.1.2020.13-23>
- Zahri, F., & Hasan, E. (2022). Upaya Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kota Banda Aceh (Studi Kasus Dinas Sosial Kota Banda Aceh). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial & ...*, 7, 1–20. <http://www.jim.unsyiah.ac.id/FISIP/article/view/19216%0Ahttp://www.jim.unsyiah.ac.id/FISIP/article/download/19216/9208>
- Zorali, S., & Kanipek, K. (2023). An Empirical Research on the Determination of Effective Factors in E-Government Acceptance and Use: Northern Cyprus Case. *SAGE Open*, 13(4), 1–22. <https://doi.org/10.1177/21582440231214092>.