

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENCATATAN AKTA KELAHIRAN BERBASIS ONLINE (Studi Kasus Inovasi Capil Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

Sofia Dewi Rosita¹, Afifuddin², Suyeno³

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang Jl. M.T Haryono No.193, 65144, Malang, Jawa Timur, Indonesia

E-mail : Soviadewirosita@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan Mendeskripsikan, "Implementasi Kebijakan Pencatatan Akta Kelahiran Berbasis Online (Studi Kasus : Inovasi Capil Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)" untuk menganalisis dan Mendeskripsikan bagaimana Implementasi Kebijakan Pencatatan Akta Kelahiran Berbasis Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Jenis penelitian yang digunakan ini adalah Deskriptif Kualitatif dikarenakan supaya saya bisa menganalisis, mengidentifikasi menjelaskan kemudian menggambarkan data dan fakta mengenai obyek penelitian dan menganalisa permasalahan-permasalahan yang menjadi sebab yang akan diteliti sehingga akan mengetahui studi tentang "implementasi kebijakan akta kelahiran berbasis online". Dengan fokus Penelitian sebagai berikut : Memfokuskan Bagaimana Kualitas Dari Pelayanan Kebijakan Akta Kelahiran Berbasis Online yang berada Di Dispendukcapil Kota Malang yang sudah dijalankan selama ini, apa sudah berjalan dengan baik, atau malah sebaliknya, Memfokuskan terhadap kendala-kendala yang dihadapi oleh pemerintah Kota Malang dari Implementasi Kebijakan Akta Kelahiran Berbasis Online, Memfokuskan Apa saja solusi dari kendala-kendala yang dihadapi oleh Pemerintah Kota Malang dari Implementasi Kebijakan Akta Kelahiran Berbasis Online?

Kata Kunci : Inovasi Pembuatan Akta Kelahiran Berbasis Online.

Pendahuluan

Latar belakang penelitian ini adalah Dengan persyaratan pembuatan akta kelahiran yang rumit dan wajib dipenuhi, membuat orangtua banyak yang tidak mendaftarkan anaknya akta kelahiran dengan alasan sibuk, dan menyita banyak waktu, bingung bagaimana proses pembuatan akta itu sendiri, dan harus mengantre lama untuk mengurusnya. Selain itu banyak orangtua yang tidak menyadari akan pentingnya membuat akta kelahiran. Sehingga, Dengan adanya masalah tersebut pemerintah mempunyai inovasi untuk mengurangi permasalahan dengan membuat inovasi baru yakni mendaftar akta kelahiran melalui online, dengan cara itu bisa mempersingkat waktu orangtua untuk mendaftarkan.

Akta kelahiran berbasis online tersebut memiliki kekuatan hukum yang sama dengan akta kelahiran yang dicetak dari kantor Dukcapil "bentuknya sama persis, pembedanya hanya 2, yang online pakai barcode, yang dari kantor Dukcapil pakai cap". Namun jika masyarakat belum puas, akta kelahiran online bisa dibawa ke kantor, Dukcapil untuk ditukarkan dengan akta biasa yang bercap. Adapun pendaftaran akta kelahiran online bisa dilakukan lewat website dinas

Dukcapil setempat dan nantinya akan terintegrasi dengan sistem Ditjen Dukcapil Kemendagri.

Kerangka Dasar Teori

Tinjauan penelitian yang terdahulu yang penulis gunakan ada 5 yaitu : Reny Puspitasari pada tahun 2009 dengan judul "Proses pembuatan akta kelahiran terhadap anak yang terlambat mendapat akta studi kasus di Pengadilan negeri Surakarta", Sry Muliati pada tahun 2015 dengan judul "Kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Pangkep", Mira Desy Arianti pada tahun 2016 dengan judul "Studi tentang prosedur pembuatan akta kelahiran pada Dinas Keplendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda", Ferry Ferdian pada tahun 2018 dengan judul "Inovasi pelayanan akta kelahiran online di Dispenducapil Kota Banda Aceh", Ni Made Setiawati Widhiastiti, Ni Nyoman Dewi Pascarani, Kadek Wiwin Dwi Wismayanti Dengan judul "Implementasi program pencatatan akta kelahiran berbasis online (studi kasus program inovasi capil online pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Denpasar).

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif, dengan fokus Penelitian sebagai berikut: Memfokuskan Bagaimana Kualitas Dari Pelayanan Kebijakan Akta Kelahiran Berbasis Online yang berada Di Dispendukcapil Kota Malang yang sudah dijalankan selama ini, apa sudah berjalan dengan baik, atau malah sebaliknya, Memfokuskan terhadap kendala-kendala yang dihadapi oleh pemerintah Kota Malang dari Implementasi Kebijakan Akta Kelahiran Berbasis Online?, Memfokuskan Apa saja solusi dari kendala yang dihadapi oleh Pemerintah Kota Malang dari Implementasi Kebijakan Akta Kelahiran Berbasis Online?, Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Saya memilih Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Saya memilih menggunakan teknik pengumpulan data dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data yang saya gunakan dalam penelitian ini adalah dengan observasi (pengamatan), Interview (wawancara), dan dokumentasi. Teknik Analisis Data yang digunakan adalah Reduksi data, Pengumpulan data, Penyajian data, Penarikan Kesimpulan.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Gambaran Umum Kota Malang

Kota Malang adalah sebuah kota yang terletak di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kota Malang terletak 90 km sebelah selatan Kota Surabaya, dan termasuk kota terbesar kedua di Jawa Timur setelah Kota Surabaya. Kota Malang berada di dataran tinggi sehingga udara terasa sejuk. Kota Malang merupakan salah satu bagian dari kesatuan wilayah yang dikenal dengan Malang Raya bersama dengan Kota Batu, dan Kabupaten Malang. Kota Malang dikenal sebagai kota pendidikan, kota industri, dan kota pariwisata. Kota Malang terletak pada ketinggian antara 440-667 meter diatas permukaan air laut. Kota Malang berada di tengah-tengah wilayah Kabupaten Malang yang secara astronomis terletak 112,06°-112,07° bujur timur dan 7,06°-8,02° lintang selatan, dengan batas wilayah sebagai berikut:

1. Sebelah Utara: Kecamatan Singosari dan Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang
2. Sebelah Timur: Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang
3. Sebelah Selatan: Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang
4. Sebelah Barat: Kecamatan Wagir dan Kecamatan dan Kabupaten Malang

Kualitas pelayanan Implementasi Kebijakan Akta Kelahiran Berbasis Online di Kota Malang.

Bahwa kualitas dari pelayanan akta kelahiran masih kurang optimal dikarenakan dari

segi sosialisasi.nya yang kurang dan harus lebih digencarkan lagi agar masyarakat lebih tahu dengan proses pembuatannya sehingga mereka tidak perlu repot lagi dalam mengurusnya, dan kualitas dari proses pembuatannya yang kurang baik juga dikarenakan pemerintah perlu memperbaiki kekurangan dari respon pemerintah terhadap kosumen tersebut.

Jumlah Kelahiran di Kota Malang

Jumlah Kelahiran Di Kota Malang pada Tahun 2018, antara Laki-Laki dan Perempuan berbeda, dan lebih banyak adalah laki-laki, Angka Kelahiran Kasar (Crude Birth Rate) adalah banyaknya kelahiran pada tahun tertentu per 1.000 penduduk pada pertengahan tahun yang sama.

Angka Kelahiran Kasar Di Kota Malang Tahun 2018

Kecamatan	Jumlah Bayi Lahir Hidup	Jumlah Penduduk	Angka Kelahiran Kasar
(1)	(2)	(3)	(4) = (2)÷(3)×1.000
1. Blimbing	2.440	200.663	12,16
2. Klojen	1.443	110.421	13,07
3.kedungkandang	2.825	216.222	13,07
4. Sukun	2.806	212.222	13,22
5.Lowokwaru	2.407	176.514	13,64
Kota Malang	11.921	916.042	13.01

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, 2019.Dinas Kesehatan Kota Malang, 2019

Proses Pelayanan Akta Kelahiran berbasis Online

Dengan adanya inovasi ini membuat proses pembuatan akta kelahiran online sangat mudah dan cepat, dengan proses pembuatan di online kemudian kalau sudah selesai, dari pihak dispenduk akan menginformasi pada pihak pemohon, jadi saya langsung mengambilnya di kantor Dispendukcapil, untuk biaya nya sendiri gratis. Kalau pembuatan dari memasukkan akun, mengisi formulir sampai proses selesai dibutuhkan waktu kira-kira 1 minggu.an lebih.

Syarat membuat akta kelahiran berbasis online

Surat Kelahiran dari Dokter / Puskesmas / Penolong, Surat pertanggungjawaban

1. Mutlak Kebenaran Data Kelahiran,
2. Nama dan Identitas Saksi Kelahiran,
3. Kartu Keluarga (KK) pemohon sebagai Kepala Keluarga,
4. Kartu Tanda Penduduk (KTP) Orangtua,
5. Kutipan Akta Nikah/ Akta Perkawinan orangtua sebagai pasangan suami istri apabila orangtua dalam Kartu Keluarga sudah menunjukkan sebagai suami istri.

Prosedur pembuatan akta kelahiran berbasis online:

Membuka website Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil di <https://layananonline.dukcapil.kemendagri.go.id>

1. Masuk ke pendaftaran akta kelahiran online
2. Menyiapkan dokumen/ persyaratan yang telah dijelaskan diatas
3. Mengisi formulir online
4. Tunggu sampai mendapatkan nomor kode
5. Print nomor kode yang sudah didapatkan
6. Berkas formulir yang sudah diprint, selanjutnya ditandatangani oleh pihak yang mendaftar pelapor, saksi-saksi dan Kelurahan
7. Tunggu sampai mendapatkan sms notifikasi bahwa akta kelahiran telah selesai atau bisa cek langsung di website DINas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tadi
8. Masukkan kode formulir untuk mengecek proses akta kelahiran online
9. Jika pengumuman di website sudah terdapat notifikasi jika proses pendaftaran telah selesai, amak anda bisa mengambilnya di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kendala dari implementasi kebijakan akta kelahiran berbasis online di Kota Malang.

1. Kurang nya sosialisasi dari pemerintah untuk masyarakat tentang adanya pembuatan akta kelahiran secara online
2. Apabila ada masyarakat yang mempertanyakan tentang kekurangan dokumen lalu menghubungi ke nomor yang diberikan oleh pemerintah, dibalasnya hanya balasan otomatis, sehingga masyarakat kurang puas dengan pelayanan tersebut.
3. Banyak masyarakat yang meragukan pembuatan secara online karena keabsahan data yang diambil.
4. Masyarakat banyak yang gaptek atau gagap teknologi, sehingga merasa lebih mudah membuat secara online
5. Ada salah satu persyaratan dari pemohon yang kurang lengkap sehingga ditolak oleh sistem
6. Masyarakat kurang paham dengan proses pembuatan akta kelahiran secara online

Penerapan E-Government Di Kota Malang

Penerapan E-Government Untuk pembuatan akta kelahiran sudah berjalan Mulai Tahun 2018. Pemerintah mengeluarkan kebijakan ini dikarenakan pembuatan akta kelahiran secara manual masih kurang efektif, memakan banyak waktu, menunggu antrian yang lama dan rumitnya persyaratan yang wajib di lengkapi, sehingga masyarakat banyak yang tidak mengurus akta kelahiran, dan juga dengan perkembangan zaman saat ini, kemajuan teknologi, handphone semakin canggih, Untuk berkomunikasi jarak jauh lebih mudah dan masyarakat banyak yang menggunakan

internet untuk mengakses apa saja. sehingga pemerintah mengeluarkan kebijakan Penerapan E-Government dalam pelayanan publik, terutama dalam bidang pembuatan akta kelahiran secara online, menurut saya dalam penerapan ini lebih memudahkan masyarakat untuk mengurus akta kelahiran secara online.

Kepemilikan Akta Kelahiran di Kota Malang

Kepemilikan akta kelahiran merupakan hal yang wajib dipunya untuk semua orang, mereka harus mengurus akta kelahiran untuk membantu kehidupan mereka, seperti untuk persyaratan sekolah, bekerja dll. Berikut tabel dari kepemilikan akta kelahiran di Kota Malang.

Tabel Kepemilikan Akta Kelahiran Di Kota Malang Tahun 2018

Kecamatan	Jumlah Penduduk	Jumlah Penduduk yang Memiliki Akta	Kepemilikan Akta Kelahiran
(1)	(2)	(3)	(4) $= (3) \div (2) \times 100$
1. Blimbing	200.663	112.403	56,02
2. Klojen	110.421	58.577	53,05
3. Kedungkandang	216.222	110.299	51,01
4. Sukun	212.222	110.329	51,99
5. Lowokwaru	176.514	90.230	51,12
Kota Malang	916.042	481.838	52,60

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, 2019.

Solusi dari kendala proses pembuatan akta kelahiran secara online adalah :

1. Lebih digencarkan memberikan sosialisasi kepada masyarakat di setiap desa untuk membuat akta kelahiran secara online
2. Memberikan nomor yang bisa dihubungi oleh pemohon, jika ada pertanyaan yang ingin ditanyakan oleh pemohon.
3. Memberikan pengertian kepada masyarakat bila akta kelahiran secara online mempunyai keabsahan data yang sama dengan akta kelahiran manual
4. Memberikan pengertian kepada masyarakat apabila ingin membuat akta kelahiran secara online untuk melengkapi data terlebih dahulu sebelum mendaftar, dicek apa data tersebut sudah sama semua
5. Di setiap kelurahan diberi spanduk atau papan tentang bagaimana caranya membuat akta kelahiran secara online.

Kesimpulan

Berdasarkan dari pembahasan penelitian diatas, kesimpulan tentang Implementasi Kebijakan Pencatatan Akta Kelahiran Berbasis Online di Kota Malang dengan studi kasus Inovasi Capil Online

Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang), dapat dirincikan sebagai berikut:

1. Inovasi dari pemerintah tentang pembuatan akta kelahiran secara online dengan tata cara mendaftar dan mengupload berkas melalui website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dengan adanya inovasi ini membuat pelayanan akta kelahiran lebih efektif dan efisien, sehingga meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pembuatan akta kelahiran. Namun hal ini kurang optimal di Kota Malang dikarenakan masyarakat lebih memilih mengurus akta kelahiran secara manual, yang dirasa lebih mudah, tidak ribet, daripada pembuatan akta kelahiran secara online.
2. Kurangnya sosialisasi dari pemerintah di desa maupun kelurahan, kurang paham nya masyarakat tentang bagaimana tata cara pembuatan akta kelahiran secara online, data dari pemohon yang kurang sinkron sehingga ditolak oleh sistem, hal hal tersebut yang membuat masyarakat lebih memilih membuat akta kelahiran secara manual, yang sebenarnya lebih mudah dan cepat membuat akta kelahiran secara online
3. Jumlah penduduk yang tiap tahun semakin meningkat, sehingga dibutuhkan pelayanan publik yang lebih baik lagi, Apabila pelayanan publik sudah baik, mampu melayani masyarakat sesuai dengan keinginan dan kepuasannya, maka terciptalah good Governance

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran dari Implementasi Kebijakan Pencatatan Akta Kelahiran Berbasis Online di Kota Malang dengan studi kasus Inovasi Capil Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang) adalah :

1. Untuk peningkatan kinerja pelayanan publik diperlukan Sumber Daya Manusia yang baik, aktif dan cepat tanggap, maka diperlukan pelatihan-pelatihan dalam bidang komputer ataupun aplikasi akta kelahiran online.
2. Pemerintah lebih mengencangkan sosialisasi akta kelahiran secara online, karena lebih dipermudah dan cepat dalam pengurusannya dibanding dengan manual, apabila masyarakat tau tentang tata cara pendaftaran, nya dan data nya sudah siap semua dan sudah sinkron.
3. Lebih diperbaiki lagi dalam sistem nya atau dikasih nomor petugas yang bisa dihubungi sehingga, apabila ada yang ingin ditanyakan masyarakat, maka mereka langsung menghubungi di nomor tersebut.

Daftar Pustaka

Buku

- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada
- Dewi, Irra Chrisyanti. 2011. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta : PT. Prestasi Pustakarya
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Moekijat. 1990. *Administrasi Perkantoran*. Bandung. CV. Mandar Maju
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Gie, The Liang. 2002. *Adminisrasi Perkantoran Modern*. Jakarta: Nur Cahya
- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV. Alfabeta
- Silalahi, Ulbert. 2002. *Studi tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Baru Algesido
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Witjaksono, Armanto. 2006. *Akuntansi Biaya*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Muluk, Khairul, Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah. (Jatim: Bayumedia Publishing, 2008) hal. 43
- Van Meter dan Van Horn (Buku Apakah Kebijakan Publik? Dalam Teori dan Proses Kebijakan Publik, Budi Winarno Tahun 2008

Jurnal

- Achmad Dwiky Kurniawan, *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Kabupaten Lamongan)*, Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik, Volume 3, Nomor 3, September-Desember 2015.
- Ida Hayu Dwimawanti, *Kualitas Pelayanan Publik (Salah satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah)*, Jurnal Dialogue, Volume 1, Nomor 1, Januari 2004.
- Reny Puspitasari "Proses pembuatan akta kelahiran terhadap anak yang terlambat mendapat akta di Pengadilan negeri Surakarta" Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2009, hlm 2.
- Sry Muliati "Kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil

- Kabupaten Pangkep”, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanudin, 2015, hlm 3
- Mira Desy Arianti Studi tentang “prosedur pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda”, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik, Universitas Mulawarman Samarinda, 2016, hlm 39.
- Ferry Ferdian “Inovasi pelayanan akta kelahiran online di Dispenducapil Kota Banda Aceh”. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Negeri Ar-Ranry Darussalam-Banda Aceh, 2018. Hlm 1.
- Aprilia Malik, Siswidiyanto, Endah Setyowati, *Perencanaan Program Akta Online Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran (Studi pada DIspenducapil Kota Banyuwangi)*, Jurnal Administrasi publik, Volume 1, Nomer 5, Maret 2012
- Ni Made Setiawati Widhiastiti, Ni Nyoman Dewi Pascarani, Kadek Wiwin Dwi Wismayanti, “Implementasi Program Pencatatan Akta Kelahiran Berbasis Online (Studi Kasus Program Inovasi Capil Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar)”
- Undang-Undang**
- Undang-Undang Pasal 5 No 23 tahun 2002 tentang *Akta Kelahiran*
- UU Pasal 5 No 23 tahun 2002 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Kepmenpan nomor 63 tahun 2003. Tentang *Pelayanan Publik Oleh Birokrasi*.
- Keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 tahun 2003, tentang *pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang *Administrasi Kependudukan*
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang *Pencatatan Kelahiran*
- pasal 165 Staatslad Tahun 1941 nomor 84 tentang *akta*
- George Edward III (dalam Winarno, 2008) tentang *Implementasi*.
- Guntur Setiawan 2004:39 (*Implementasi dalam Birokrasi pembangunan*)
- Nurdin Usman Usman, 2002:70 (*Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*)
- Hanifah Harsono (*Implementasi Kebijakan dan politik*), ” (Harsono, 2002:67)
- Dye tentang (*Kebijakan Pemerintah*) dalam Abidin, 2012:5
- Chandler dan Plano tentang (*Kebijakan Publik*) (1988)
- Jonnes tentang (*Kebijakan*) (1977)
- Anderson tentang (*Kebijakan*) (1975)
- Chief J. O. Udoji tentang (*Kebijakan*) (1981)
- Woll tentang (*Kebijakan*) (1966)
- W.N Dunn tentang (*Kebijakan Publik*)
- Irfan Islami tentang (*Kebijakan*)
- Sulaiman tentang (*Kebijakan*) (1988:5)
- Bill Jenkins tentang (*Kebijakan*)
- G. Peters tentang (*Kebijakan*)
- Henz Eulau dan Keneth Previt Menurut Henz Eulau dan Kenneth Previt tentang *kebijakan*
- Leo Agustino Menurut Leo Agustino tentang *kebijakan*
- Gronroos dalam Ratminto dan Atik (2013:2) tentang *Pelayanan*
- Donald dalam Hardiyansyah (2011:10) tentang *pelayanan*
- Pasolong (2008:128) tentang *pelayanan*
- Lovelock dalam Waluyo (2007:128) tentang *pelayanan*
- Hardiyansyah (2011:12) dalam bukunya *kualitas pelayanan publik*
- Agung Kurniawan dalam Pasolong (2008:128) tentang, *pelayanan publik*
- Siswosoediro (2008:15) tentang *surat kependudukan, akta kelahiran*
- Soemartono (2011:113) tentang *akta kelahiran* (Burhan Bugin. 2009:5) tentang *metode penelitian kualitatif* (Moleong, 2009:11), tentang *penelitian deskriptif*
- Moleong (2011:152), tentang *fokus penelitian* (Sugiyono 2014:226) tentang *observasi* (Esterberg dalam Sugiyono, 2014:231) tentang *wawancara*

Internet

- <https://layananonline.dukcapil.kemendagri.go.id>
- <http://malangkota.go.id>
- <https://www.maxmanroe.com>
- Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri Zudan Arif Fakrulloh, Selasa 10 Juli 2018
- Udoji (dalam Agustino, 2006) tentang *Kebijakan*.