

EFEKTIVITAS TANDA TANGAN ELEKTRONIK DALAM PENERBITAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KONAWE PROVINSI SULAWESI TENGGARA

Andi Muhammad Novryaldi

NPP. 29.1572

Asdaf Kabupaten Konawe, Provinsi Sulawesi Tenggara

Program Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Email: muh.novryaldi06@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP) : Indonesia is an archipelagic country whose population has become the 4th largest in the world. All citizens have the same right to be served by the State in order to fulfill their basic needs. Service has become a basic thing for every human being, such as legal protection and fulfillment of population administration. One of the fulfillment of population administration is the making of a birth certificate, where the birth certificate is considered important because it serves as proof of birth that is registered and recognized by law. With a birth certificate, a person can be recognized as a citizen and is legal. The government took one step to help work on population and civil registration, namely issuing an innovation called electronic signature (TTE). wet signature that takes a long process and flow. **Purpose :** The Population and Civil Registration Office of Konawe Regency began implementing services with this Electronic Signature system in 2020 with the aim of making it easier for the public to make effective services. **Method :** The research method used is descriptive qualitative research method with an inductive approach. Sources of data in this study are primary and secondary data sources. The data analysis technique used is reducing data, presenting data, drawing conclusions. Sources of data used are primary and secondary data sources. Data collection techniques include interviews, observation and documentation. **Result :** The results of this study indicate that the use of Electronic Signatures in the issuance of Birth Certificates at the Office of Population and Civil Registration of Konawe Regency is still found to be inhibiting factors such as facilities and infrastructure, especially related to technical matters such as networks, servers and computers that experience technical problems caused by facilities. Supporters such as servers and computers have often experienced technical problems and repairs are not optimal. **Conclusion :** Issuance of birth certificates using electronic signatures is more efficient than using manual signatures, it can be seen based on 5 dimensions of effectiveness.

Keywords: *Resident, Electronic Signature, Birth Certificate*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP) : Indonesia merupakan Negara kepulauan yang jumlah penduduknya telah menjadi yang terbesar ke-4 di dunia. Semua warga Negara memiliki hak yang sama untuk dilayani oleh Negara guna memenuhi kebutuhan dasarnya. Pelayanan sudah menjadi hal yang mendasar bagi setiap manusia, seperti perlindungan hukum dan pemenuhan administrasi kependudukan. Salah satu pemenuhan administrasi kependudukan yaitu pembuatan akta kelahiran, dimana akta kelahiran ini dinilai penting karena sebagai bukti kelahiran yang terdaftar dan diakui hukum. Adanya akta kelahiran maka seseorang tersebut dapat diakui sebagai warga negara dan sifatnya legal. Pemerintah mengambil satu langkah untuk membantu pekerjaan mengenai kependudukan dan pencatatan sipil yakni mengeluarkan inovasi yang disebut dengan tanda tangan elektronik (TTE). **Tujuan :** Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Konawe mulai menerapkan pelayanan dengan sistem Tanda Tangan Elektronik ini pada tahun 2020 dengan tujuan agar memberi kemudahan kepada masyarakat terhadap pelayanan yang menjadi efektif. **Metode :** Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Sumber data pada penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder. Teknik analisis data yang digunakan adalah mereduksi data, menyajikan data, penarikan kesimpulan. Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan :** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan Tanda Tangan Elektronik dalam penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Konawe masih ditemukan faktor yang menjadi penghambat seperti dengan sarana dan prasarana terutama terkait hal teknis seperti jaringan, server dan komputer yang mengalami kendala teknis yang disebabkan oleh fasilitas penunjang seperti server dan komputer sudah sering mengalami masalah teknis dan perbaikan kurang maksimal. **Kesimpulan :** Penerbitan akta kelahiran menggunakan tanda tangan elektronik lebih efisien dibandingkan dengan menggunakan tanda tangan manual, hal itu dapat dilihat berdasarkan 5 dimensi efektivitas.

Kata Kunci : Penduduk, Tanda Tangan Elektronik, Akta Kelahiran

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rendahnya Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan Negara kepulauan yang jumlah penduduknya menjadi yang terbesar ke-4 di dunia. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik tahun 2021 jumlah penduduk yang ada Indonesia mencapai 271.349.889 jiwa. Dengan jumlah penduduk yang banyak mengharuskan pemerintah lebih aktif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Indonesia.

Pelayanan Publik adalah salah satu wujud dari ciri khas tata pemerintahan yang baik (good governance). Pertumbuhan penduduk di Indonesia sekarang ini termasuk dalam kategori tinggi yang membuat pelayanan publik kepada masyarakat kurang optimal dan sangat berpengaruh pada kualitas kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu,

membangun kinerja pelayanan publik merupakan tugas utama bagi pemerintah dengan mengoptimalkan pelayanan publik untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Pelayanan publik yang dimaksud adalah pemenuhan hak masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya, semua warga negara memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan oleh Negara seperti dalam hal administrasi dan perlindungan hukum. Kebutuhan administrasi yang dimaksud berupa pelayanan dalam penerbitan dokumen kependudukan seperti KTP-EL, Akta Kelahiran, Akta kematian, Akta pernikahan, Akta kelahiran, Surat Pengangkatan Anak, Surat Pindah Datang, dan dokumen kependudukan lainnya.

Berdasarkan hal di atas pemerintah akhirnya membuat salah satu kebijakan di bidang kependudukan dengan menerbitkan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 kemudian direvisi menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang menjelaskan bahwa setiap peristiwa penting tentang kependudukan wajib di catat. Pelayanan dan pengaturan administrasi kependudukan dapat dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten atau Kota. Jenis pelayanan publik dapat berupa pelayanan urusan akta kelahiran dan surat kematian atau disebut dengan catatan sipil. Perkembangan zaman yang terus meningkat dengan teknologi atau biasa di kenal dengan era digitalisasi atau sering kita dengar dengan zaman revolusi industri 4.0 , pemerintah harus meningkatkan pelayanan khususnya dalam penerbitan dokumen kependudukan, salah satunya yaitu penerbitan Akta Kelahiran dengan cepat dan sudah mulai menggunakan sistem teknologi.

Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di indonesia yaitu penerapan Tanda Tangan Elektronik (TTE). Sebelum adanya inovasi ini, pemerintah masih menerapkan tanda tangan yang dilakukan secara manual atau yang disebut dengan tanda tangan basah yang membutuhkan proses ataupun alur yang panjang sehingga membutuhkan waktu yang lama dalam proses penerbitan dokumen kependudukan karena harus menunggu Kepala Dinas untuk membubuhkan tanda tangannya di dokumen Kependudukan yang akan diterbitkan tersebut. Perkembangan teknologi dapat dijadikan sarana untuk menunjang dalam pelayanan publik serta meningkatkan antusiasme masyarakat dalam membuat dokumen kependudukan.

Tanda Tangan Elektronik dapat dijadikan sebagai suatu solusi untuk membantu mengatasi permasalahan dalam pelayanan Administrasi Kependudukan. Dengan adanya Tanda Tangan Elektronik ini diharapkan pelayanan terhadap masyarakat menjadi praktis, maksimal, dan efisien karena semua bentuk pelayanan menggunakan teknologi yang terhubung secara online, Dalam hal pemberian pelayanan dan waktu pelayanan, Tanda Tangan Elektronik jauh lebih praktis dibandingkan tanda tangan secara manual.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa kendala yang dihadapi ketika penerapan Tanda Tangan Elektronik ini khususnya yang terjadi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe. Kegiatan pelayanan biasanya terkendala oleh gangguan jaringan. Selain permasalahan dengan adanya gangguan jaringan, ternyata masih banyak masyarakat

yang belum mengetahui persyaratan dalam penerbitan akta kelahiran menggunakan TTE sehingga menyebabkan ada sebagian masyarakat yang belum mempunyai akta kelahiran. Penerbitan Akta Kelahiran menggunakan Tanda Tangan Elektronik dapat dikatakan belum optimal karena masih banyak penduduk usia 0-18 tahun yang belum mempunyai Akta Kelahiran. Padahal penerapan Tanda Tangan Elektronik (TTE) ini mempunyai tujuan yang sangat baik yaitu dapat memudahkan dan mempercepat proses penerbitan akta kelahiran walaupun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang penggunaan tanda tangan elektronik dalam penerbitan akta kelahiran telah ada peneliti sebelumnya yang meneliti. Penulis telah melakukan kajian terhadap beberapa penelitian sebelumnya yang membahas tentang penggunaan tanda tangan elektronik dalam penerbitan akta kelahiran dengan berbagai subjek yang saling berkaitan dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi maupun perbandingan bagi penulis dalam melaksanakan penelitian.

Penelitian Aulia Athaya Septina berjudul Efisiensi Tanda Tangan Elektronik Dalam Pelayanan Adminduk Daring Di Disdukcapil Kabupaten Wonogiri (Aulia, 2021), menemukan bahwa Penegakan hukum dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui Telunjuk Sakti belum sepenuhnya berhasil.

Penelitian Agung dan Agus menemukan bahwa keaslian dokumen elektronik dapat diverifikasi, mengurangi waktu permohonan persetujuan dan mengurangi penggunaan kertas. Penelitian Nadiyah menemukan bahwa teknologi informasi meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga dapat meminimalisir terjadinya keterlambatan perijinan dan dapat meringankan beban kerja kepala dinas.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni efektivitas penggunaan tanda tangan elektronik dalam penerbitan akta kelahiran.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas Tanda Tangan Elektronik dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe. Dan juga untuk mengetahui faktor penghambat dan upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe dalam mengatasi hambatan yang ditemui pada saat penerbitan Akta Kelahiran menggunakan Tanda Tangan Elektronik.

II. METODE

Metode yang digunakan dalam magang disesuaikan dengan situasi dan kondisi lapangan, dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan induktif.

Menurut Mely G. Tan dalam Silalahi(2012: 28) berpendapat bahwa penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan secara tepat sifat- sifat suatu individu, keadaan,

gejala atau kelompok tertentu, dan untuk menentukan frekuensi penyebaran suatu gejala atau frekuensi adanya hubungan antara suatu gejala lain dalam masyarakat. Menggunakan pendekatan induktif tentunya didasari atas beberapa alasan. Seperti yang dikemukakan oleh Moleong (2013: 10) alasan menggunakan pendekatan induktif diantaranya:

1. Proses induktif lebih dapat menemukan kenyataan- kenyataan ganda sebagaimana yang terdapat dalam data.
2. Pendekatan induktif lebih dapat membuat hubungan penelitian responden menjadi eksplisit, dapat dikenal dan akuntabel.
3. Pendekatan demikian lebih menguraikan latar secara penuh dan dapat membuat keputusan-keputusan tentang ada tidaknya pengalihan kepada suatu latar belakang lainnya.
4. Pendekatan induktif lebih dapat menemukan pengaruh bersama yang mempertajam hubungan-hubungan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Efektivitas Penggunaan Tanda Tangan Elektronik Dalam Penerbitan Akta Kelahiran

Penulis melakukan analisis mengenai Keefektivitasan Tanda Tangan Elektronik dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe Provinsi Sulawesi Tenggara yang dimulai dengan melakukan rekapitulasi data mengenai tanda tangan elektronik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe tahun 2021 yaitu dari aspek :

A. Produktivitas

Dari hasil analisa penulis, dalam percetakan dokumen Akta kelahiran pada tahun 2020 mencapai 69.600 sedangkan pada tahun 2021 mencapai 110.342 dokumen Akta kelahiran yang dicetak jadi dapat disimpulkan bahwa penerbitan akta kelahiran menggunakan TTE mengalami peningkatan sebesar 58,53 %.

B. Mutu atau Kualitas

Penulis melakukan pengamatan yang dilakukan pada saat pelaksanaan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe terus melakukan upaya-upaya peningkatan mutu atau kualitas pelayanan. Menurut informasi yang didapat dari Kepala Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Konawe menerangkan bahwa pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe terus berupaya dalam memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada masyarakat Kabupaten Konawe walaupun dengan banyak keterbatasan fasilitas sarana dan prasarana yang ada.

Penulis menyimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe dalam hal meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan yaitu dengan menerapkan penggunaan Tanda Tangan Eletronik (TTE) .

C. Efisiensi

Efisiensi adalah suatu perbandingan antara input (masukan) dan output (keluaran) yang memiliki hasil yang baik dengan penggunaan sumber yang minim.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara penulis di lapangan maka dapat penulis simpulkan bahwa hasil penerbitan Akta kelahiran dengan menggunakan Tanda Tangan Elektronik sudah baik memangkas waktu yang awalnya membutuhkan waktu yang lama.

D. Fleksibilitas

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan penulis di lapangan maka dapat penulis simpulkan bahwa kemampuan pegawai dalam menyesuaikan dengan sistem yang baru mengenai perubahan yang awalnya Tanda Tangan manual menjadi Tanda Tangan Elektronik sudah cukup baik walaupun terkendala dengan sarana dan prasarana yang kurang mendukung.

E. Kepuasan

Aspek yang penulis ingin capai yaitu sikap dan perilaku petugas serta keterampilan tugas.

Dari hasil pengamatan dan wawancara penulis di lapangan maka dapat penulis simpulkan bahwa pada pelayanan akta kelahiran bagi Dinas Kependudukan dan masyarakat Kabupaten Konawe sudah baik dan sesuai dengan harapan tetapi harus lebih ditingkatkan lagi terkait keramahan kepada masyarakat yang datang mengurus dokumen kependudukan

3.2 Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe Dalam Mengatasi Hambatan

Dalam mengatasi setiap hambatan yang terjadi dalam penerbitan Akta kelahiran menggunakan Tanda Tangan Elektronik Dinas dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe melakukan upaya sebagai berikut:

- 1) Persiapkan Perangkat Jaringan secara optimal
- 2) Pelatihan khusus antar pegawai yang sudah ahli kepada pegawai lain agar mengerti akan teknologi dan mampu menjabat sebagai operator
- 3) Perbaiki Server yang terjadi kerusakan

3.3 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan Pelaksanaan tanda tangan elektronik didasarkan pada UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik. Penelitian tentang penggunaan tanda tangan elektronik dalam penerbitan akta kelahiran telah ada peneliti sebelumnya yang meneliti. Penulis telah melakukan kajian terhadap beberapa penelitian sebelumnya yang membahas tentang penggunaan tanda tangan elektronik dalam penerbitan akta kelahiran dengan berbagai subjek yang saling berkaitan dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi maupun perbandingan bagi penulis dalam melaksanakan penelitian. Dalam hal ini penulis mencantumkan 2 (dua) penelitian sebelumnya yang

dianggap relevan dan berkaitan dengan penelitian yang di lakukan oleh penulis sebagai berikut.

Tabel 1.1

No	Peneliti	Judul dan Tahun Perbitan	Metode Penelitian	Hasil penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1	2	3	4	5	6
1	Aulia Athaya Septina	EFISIENSI TANDA TANGAN ELEKTRONIK DALAM PELAYANAN ADMINDUK DARING DI DISDUKCAPIL KABUPATEN WONOGIRI (2021)	Penelitian kualitatif dengan metode deskriptif	(1) Penegakan hukum dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui Telunjuk Sakti belum sepenuhnya berhasil. (2) Tercapainya efisiensi kerja juga kurang berhasil karena belum terpenuhinya persyaratan.	Persamaan penelitian yaitu sama menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif Persamaan yaitu sama membahas tentang penggunaan tanda tangan elektronik dalam pelayanan. Perbedaan terletak pada fokus penelitian karena pada penelitian ini lebih fokus ke dokumen kependudukan secara keseluruhan sedangkan fokus penelitian saya lebih fokus ke salah satu dokumen kependudukan yaitu akta kelahiran
2	Agung Nugraha, Agus Mahardika	PENERAPAN TANDA TANGAN ELEKTRONIK PADA SISTEM ELEKTRONIK PEMERINTAHAN GUNA Mendukung E-GOVERNMENT (2016)	Penelitian kualitatif dengan metode deskriptif	(1) Keaslian dokumen elektronik dapat diverifikasi (2) Mengurangi waktu permohonan persetujuan (3) Mengurangi Penggunaan Kertas	Persamaan penelitian yaitu sama menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif Persamaan yaitu sama membahas tentang penggunaan Tanda Tangan Elektronik

					Perbedaan yaitu penelitian sebelumnya lebih fokus tentang penggunaan tanda tangan elektronik guna mendukung e-government sedangkan penelitian saya lebih fokus kepada penggunaan tanda tangan elektronik dalam penerbitan akta kelahiran
3	Nadiyah Rahmi Hidayah 2018	Efektivitas Penerapan Layanan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (Sittek) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo	Penelitian kualitatif dengan metode deskriptif	Inovasi reolusioner DPMPTSP pemerintah sidoarjo yang memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga dapat meminimalisir terjadinya keterlambatan perijinan dan dapat meringankan beban kerja Kepala Dinas	Persamaan Penelitian yaitu membahas tentang efektivitas tanda tangan elektronik guna menunjang percepatan kepemilikan dokumen dan metode yang digunakan sama seperti penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Perbedaan penelitian yaitu penelitian sebelumnya lebih memfokuskan pada produk pelayanan di Dinas Penanaman Modal

3.4 Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)

Penulis menemukan faktor penghambat dalam keefektivitas tanda tangan elektronik dalam penerbitan akta kelahiran di dinas kependudukan dan pencacatan sipil Kabupaten Konawe Provinsi Sulawesi Tenggara Faktor penghambat antara lain :

- 1) Konektifitas jaringan internet yang seringkali bermasalah ketika proses penerbitan Akta Kelahiran Menggunakan TTE
- 2) Kurangnya Operator di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe
- 3) Server yang termakan usia kerap mengalami down.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan Efektivitas penggunaan Tanda Tangan Elektronik dalam penerbitan Akta Kelahiran di Kabupaten Konawe sudah cukup baik, hal ini dinilai dari 5 dimensi efektivitas, yaitu :

- a) Produktivitas: Penerbitan dokumen Akta Kelahiran yang menggunakan tanda tangan elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe sudah begitu efektif dimana penerbitan akta kelahiran menggunakan TTE tiap tahunnya mengalami peningkatan dari tahun 2020 sebanyak 69.600 menjadi 110.342 pada tahun 2021 sehingga total kenaikannya yaitu 40.742 atau 58,53 %.
- b) Kualitas: kualitas pelayanan, kualitas SDM (Pegawai) maupun hasil akta kelahiran menggunakan TTE dinilai cukup baik dan mendapat respon yang positif dari masyarakat.
- c) Efisiensi: Proses penerbitan Akta Kelahiran menggunakan TTE lebih efisien dibandingkan dengan masih menggunakan tanda tangan basah (manual) karena tidak harus menunggu kepala dinas berada ditempat untuk membubuhkan tanda tangan.
- d) Fleksibilitas: Kemampuan pegawai dalam menyesuaikan dengan sistem yang baru mengenai perubahan yang awalnya Tanda Tangan Manual menjadi Tanda Tangan Elektronik sudah cukup baik.
- e) Kepuasan: pada penerbitan Akta Kelahiran menggunakan TTE di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe sudah cukup baik dan banyak mendapat penilaian yang positif dari masyarakat karena merasa puas dengan pelayanan yang berikan

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu jenis dokumentasi administrasi saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Cresswel.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan jenis dokumen administrasi lainnya.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Effendi, Khasan. 2010. *Memadukan Metode Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: CV.Indra Prahasta

Gibson,dkk. 1997. *Organisasi dan Manajemen Prilaku Struktur, Proses (terjemahan Djarkasih)*. Jakarta: PT. Elex Media Komputido

Moleong, Lexi j. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung :Remaja Rosda Karya

Mulyadi,dkk. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta

Mutiari, Dyah dan Arif Zaenudin. 2014. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta: PustakaPelajar

Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia

Ndraha, taliziduhu. 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)* Jakarta: RinekaCipta

Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Social*. Bandung: Refika Aditama

Sugiyono. 2014.*Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatifdan R&D*. Bandung: Alfabeta

A. Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan

B. Jurnal

Septina, Aulia Athaya, 2021. “Efisiensi Tanda Tangan Elektronik dalam Pelayanan Adminduk Daring di Disdukcapil Kabupaten Wonogiri”, Jurnal Jolsic Vol.9, Surakarta : Universitas Sebelas Maret.

C. Sumber Lainnya

<https://konawekab.go.id/opd/detail/dinas-kependudukan-dan-pencatatan-sipil>.

Disdukcapil Kab. Konawe. Sabtu, 6 September 2021.