

## Policy Implementation Of Online Population Administration Services During The Covid-19 Pandemic In Lebak Regency, Banten, Indonesia

Nurhayati Nufus<sup>1</sup>, Entang Adhy Muhtar<sup>2</sup>, Budiman Rusli<sup>3</sup>, Ramadhan Pancasilawan<sup>4</sup>  
<sup>1234</sup>Department of Public Administration, Padjadjaran University;

E-mail Koresponden : banten.nufus@gmail.com  
entang.am0405@gmail.com  
budiman.rusli@unpad.ac.id  
ramadhan.pancasilawan@unpad.ac.id

### ABSTRACT

*Population Administration Services continue to develop along with changes in people's lifestyles and technological developments. During the Covid-19 pandemic, the government began to focus on moving to the digital realm. The Banten Provincial Government, especially the Regency and City Population and Civil Registration Offices, has adapted to the development of Population Administration Services. Population Administration services are carried out in both cities and districts. Like one of them in Lebak Regency, services that were previously manual were pushed to be online during the pandemic. This article will discuss in more detail the implementation of Population Administration Services in Lebak Banten Regency, Indonesia, during the Covid-19 Pandemic and the differences before and after the pandemic. This study uses a descriptive qualitative approach. In collecting data, this research uses observation, interviews, literature study, and internet searching. Data collection in this study was carried out by studying the existing laws, regulations, and literature. We use Mazmanian and Sabatier (1983) implementation policy theory, namely the characteristics of the problem, the characteristics of the policy, and the policy environment. The findings of this article are that population administration services in Lebak Regency, Banten Province before Covid were still manual, even though there were already rules governing changes to digital. However, due to the pandemic, the system has changed to online and can be applied in many areas except with special conditions, such as in Kanekes Village, Lebak Regency, Banten Indonesia, where the community has special regulations.*

**Keywords** : *Population Document Collection and Issuance Services; Lebak Regency; Covid-19 pandemic*

## **INTRODUCTION**

Pandemi Covid-19 mengubah sebagian besar kehidupan masyarakat. Akibat pandemi masyarakat dipaksa untuk beradaptasi dengan banyak cara baru. Begitu pula dengan pemerintahan termasuk Pemerintah Provinsi Banten, khususnya disdukcapil Kab/ Kota telah beradaptasi dengan perkembangan Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Kebutuhan akan adanya pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk memberikan dokumen kependudukan pada masyarakatnya. Penerapan permendagri nomor 7 tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring menjadi cikal bakal transformasi dukcapil menjadi #dukcapil go digital. Ada perubahan pola kebiasaan yang diubah, penduduk bisa mengurus keperluan pelayanan kependudukan seperti akta kelahiran, tanpa harus datang ke kantor dukcapil. Cukup mengisi formulir online, tekan enter dan data kependudukan yang diperlukan, Bisa di-print out sendiri aktanya oleh penduduk dari rumah. Karena di tahun 2019 itu penggunaan tanda tangan elektronik mulai berlaku.

Di tahun 2019 juga pandemi covid-19 mengawali tanda-tanda masuk ke indonesia sehingga memaksa pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di daerah seluruh indonesia menerapkan inovasi pelayanan dengan tantangan petugas pelayanan melayani secara daring.

Pelayanan Administrasi Kependudukan terus berkembang seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat dan perkembangan teknologi. Di masa pandemi Covid-19, pemerintah mulai fokus bergerak ke ranah digital. Pemerintah Provinsi Banten, khususnya disdukcapil Kab/ Kota telah beradaptasi dengan perkembangan Pelayanan Administrasi Kependudukan. Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan dilakukan di daerah baik kota maupun kabupaten. Seperti salah satunya di Kabupaten Lebak, pelayanan yang tadinya manual didorong menjadi online selama pandemi

Artikel ini akan membahas lebih detail pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Lebak Banten Indonesia, pada masa Pandemi Covid-19 dan perbedaan sebelum dan selama pandemic dengan

kerangka teori yang akan dijelaskan sebagai berikut.

Implementasi kebijakan akan efektif apabila birokrasi pelaksanaannya mematuhi apa yang digariskan oleh peraturan (petunjuk pelaksanaan, petunjuk teknis) dengan asumsi bahwa tujuan dan sasaran program harus jelas dan konsisten, karena merupakan standar evaluasi dan sarana legal bagi birokrasi pelaksana untuk mengerahkan sumber daya. Proses ketiga kelompok variabel yang memengaruhi keberhasilan implementasi dijelaskan (Sabatier & Mazmanian, 1980) sebagai berikut :

### **1. Karakteristik Masalah :**

Tingkat kesulitan teknis dari masalah yang bersangkutan. Di satu pihak ada beberapa masalah sosial secara teknis mudah dipecahkan, di pihak lain terdapat masalah-masalah sosial yang relatif sulit dipecahkan.

Tingkat kemajemukan dari kelompok sasaran. Ini berarti bahwa suatu program akan relatif mudah dilaksanakan apabila kelompok sasarannya adalah homogen.

Proporsi kelompok sasaran terhadap total populasi. Sebuah program akan relatif sulit dilaksanakan apabila sasarannya mencakup semua populasi.

Cakupan perubahan perilaku yang diharapkan. Sebuah program yang bertujuan memberikan pengetahuan atau bersifat kognitif akan relatif mudah dilaksanakan daripada program yang bertujuan untuk mengubah sikap dan perilaku masyarakat.

### **2. Karakteristik Kebijakan :**

Kejelasan isi kebijakan. Ini berarti semakin jelas dan rinci isi sebuah kebijakan akan mudah dilaksanakan karena pelaksana mudah memahami dan menterjemahkan dalam tindakan nyata. Sebaliknya, ketidakjelasan isi kebijakan merupakan potensi lahirnya distorsi dalam implementasi kebijakan.

Seberapa jauh kebijakan tersebut memiliki dukungan teoritis. Kebijakan yang memiliki dasar teoritis memiliki sifat lebih mantap karena sudah teruji, walaupun untuk beberapa lingkungan sosial tertentu perlu ada modifikasi.

Besarnya alokasi sumberdaya finansial terhadap kebijakan tersebut. Sumberdaya

keuangan adalah faktor krusial untuk setiap program sosial.

Seberapa besar adanya kepatuhan dan dukungan antar berbagai institusi pelaksana. Kegagalan program sering disebabkan kurangnya koordinasi vertikal dan horisontal antar instansi yang terlibat dalam implementasi program.

Kejelasan dan konsistensi aturan yang ada pada badan pelaksana.

Tingkat komitmen aparat terhadap tujuan kebijakan. Komitmen aparat dapat menolak, mendukung atau setengah mendukung tapi juga setengah menolak.

Seberapa luas akses kelompok-kelompok luar untuk berpartisipasi dalam implementasi kebijakan. Suatu program yang memberikan peluang luas bagi masyarakat untuk terlibat akan relatif mendapat dukungan daripada program yang tidak melibatkan masyarakat.

### **3. Lingkungan Kebijakan :**

Kondisi sosial ekonomi masyarakat dan tingkat kemajuan teknologi. Masyarakat yang sudah terbuka dan terdidik akan relatif mudah menerima program-program pembaharuan dibanding dengan masyarakat yang masih tertutup dan tradisional.

Dukungan publik terhadap sebuah kebijakan. Kebijakan yang memberikan insentif biasanya mudah mendapatkan dukungan publik. Sebaliknya kebijakan yang bersifat dis-insentif, kurang mendapat dukungan publik.

Sikap dari kelompok pemilih (*constituency groups*). Kelompok pemilih yang ada dalam masyarakat dapat mempengaruhi implementasi kebijakan melalui berbagai cara antara lain : (1) Kelompok pemilih dapat melakukan intervensi terhadap keputusan yang dibuat badan-badan pelaksana melalui berbagai komentar dengan maksud untuk mengubah keputusan; (2) Kelompok pemilih dapat memiliki kemampuan untuk mempengaruhi badan - badan pelaksana secara tidak langsung melalui kritik yang dipublikasikan terhadap kinerja badan-badan pelaksana, dan membuat pernyataan yang ditujukan kepada badan legislatif.

Tingkat komitmen dan ketrampilan dari aparat dan pelaksana. Pada akhirnya, komitmen aparat pelaksana untuk merealisasikan tujuan yang telah tertuang dalam kebijakan adalah variabel yang paling krusial.

## **METHODOLOGY**

Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Lebak Banten Indonesia, pada masa Pandemi Covid-19 dan perbedaan sebelum dan selama pandemi. Studi ini dilakukan dengan studi literature dan analisis melalui data primer dan sekunder yang didapatkan dari Jurnal, Buku, Laporan dan dokumen pemerintah.

## **RESULT**

Analisis pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Lebak Banten Indonesia, pada masa Pandemi Covid-19 dan perbedaan sebelum dan selama pandemi menggunakan Teori kebijakan implementasi Mazmanian dan Sabatier (1983), yaitu karakteristik masalah, karakteristik kebijakan, dan lingkungan kebijakan.

Urusan Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilaksanakan dengan tujuan tertib administrasi kependudukan. Pelaksanaan program penataan administrasi kependudukan sudah menerapkan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) Nasional. Pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Lebak Banten Indonesia menggunakan Perangkat Lunak (*Software*) Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan komunikasi data dengan memanfaatkan teknologi *wireless* LAN antara kecamatan (28 kecamatan) dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebak Banten Indonesia

SIAK merupakan fasilitas pengelolaan database kependudukan untuk pelayanan administrasi kependudukan berupa Kartu Keluarga (KK) Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta catatan sipil, biodata penduduk, surat keterangan kependudukan serta penyediaan Daftar Penduduk Potensial Pemilih Pemilu (DP4) atau Pemilu Kepala Daerah. Penerapan SIAK perlu didukung sarana dan prasarana yang memadai serta sumberdaya manusia yang menguasai teknologi informasi dan komunikasi.

Pelaksanaan program administrasi kependudukan harus mampu menjawab kebutuhan masyarakat dalam pemenuhan hak sipil keperdataan secara cepat, tepat dan murah

sehingga pelayanan prima menjadi sebuah keharusan agar masyarakat semakin percaya kepada pemerintah. Di samping itu masih sangat perlu dilanjutkan kegiatan sosialisasi tentang kebijakan administrasi kependudukan dan Pencatatan sipil, sehingga masyarakat dapat lebih memahami kebijakan kependudukan .

## DISCUSSION

Berdasarkan hasil yang didapatkan diatas, maka berikut hal-hal yang dapat didiskusikan

### Karakteristik Masalah :

Tingkat kesulitan teknis dari masalah yang bersangkutan

Jaringan, tidak memiliki HP, minimnya pengetahuan terhadap pengoperasian pelayanan, jadi harus dibantu di kecamatan maupun di disdukcapil itu sendiri harus ada sosialisasi maupun edukasi. Jadi jika masyarakat datang harus diajari terlebih dahulu. Karena masyarakat yang awam tidak akan mengerti kecuali masyarakat perkotaan. Itupun jika memiliki HP android. Keuntungannya memudahkan pelayanan, mengurangi tatap muka, mengurangi calo, mempermudah masyarakat mendapatkan dokumen kependudukan sampai diantar ke rumah masing-masing melalui pos dan dibayar di tempat.

Tingkat kemajemukan dari kelompok sasaran

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Lebak, angka Partisipasi Murni SMA/SMK/MA di Kabupaten Lebak pada tahun 2020 adalah 40,58, naik sebagai 0,41% dibandingkan tahun 2019. Sedangkan presentase penduduk miskin adalah sebanyak 9,24% pada tahun 2020. Lalu, Indeks Pembangunan Manusia pada tahun 2020 adalah 63,91. Secara keseluruhan jumlah penduduk berjenis kelamin laki-laki adalah sebanyak 714.052 dan perempuan sebanyak 672.741 orang pada tahun 2020.

Proporsi kelompok sasaran terhadap total populasi

Proporsi kelompok sasaran terhadap total populasi terus menaik di setiap tahunnya, menandakan bahwa semakin banyak orang yang menyadari pentingnya dokumen kependudukan. Untuk akta kelahiran anak sempat menurun pada

tahun 2018 namun selanjutnya sampai tahun 2020 terus menaik menandakan kesadaran penduduk Banten pentingnya dokumen akte kelahiran, serta untuk membuatnya semakin tinggi seiring dengan semakin mudahnya akses pelayanan administrasi kependudukan tersebut.

Tabel 1.1 Data Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lebak

	2017	2018	2019	2020
Jumlah Kependudukan	017	018	019	020
Jumlah Wajib KTP	.222.258	.251.970	.290.325	.314.863
Jumlah KTP-EI	83.575	05.388	40.701	67.616
Jumlah KTP-EI	35.555	93.374	47.561	63.697
Jumlah Anak 0-18 tahun	69.153	88.205	81.192	72.369
Akta Kelahiran Anak	31.806	92.200	44.464	45.795

Sumber : Diolah Peneliti dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lebak, 2021

Cakupan perubahan perilaku yang diharapkan

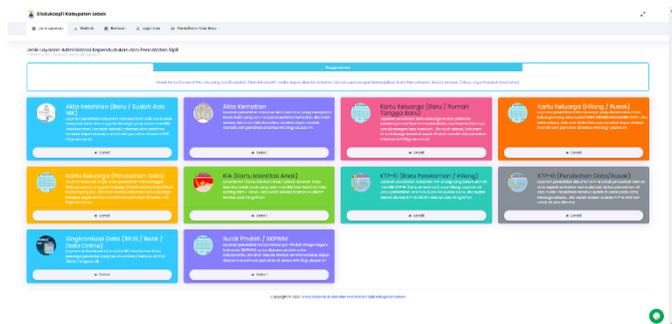
Perubahan perilaku yang diharapkan mencakup ke semua lini di masyarakat Kabupaten Lebak, Banten Indonesia, apalagi Baduy. Baduy adalah target utama saat ini dikarenakan ketertutupannya terhadap teknologi kemudian memberikan tantangan tersendiri. Diharapkan dengan adanya kebijakan ini lebih mempermudah masyarakat dalam mengakses

pelayanan administrasi kependudukan karena prosesnya tidak perlu datang ke lokasi tertentu asalkan memiliki handphone yang tersambung dengan internet maka dapat mengakses pelayanan tersebut.

### **Karakteristik Kebijakan Kejelasan isi kebijakan**

Peraturan Menteri dalam negeri nomor 7 tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring telah menjelaskan secara baik dan cukup detail mengenai Pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Walaupun diresmikan sebelum pandemi, peraturan ini masih sangat relevan untuk digunakan setelah pandemi, malah jadi sangat berguna karena pembatasan kegiatan social berskala besar yang diterapkan di Indonesia. Masyarakat jadi menggunakan pelayanan secara daring yang diterapkan juga oleh Kabupaten Lebak melalui website <https://lebak.dukcapil.online>

Gambar 1.1 Tampilan Awal dari Pelayanan Pencatatan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Kabupaten Lebak



*Sumber : Peneliti, 2021*

Seberapa jauh kebijakan tersebut memiliki dukungan teoritis

Kebijakan ini telah memiliki landasan teoritis yang terdapat dalam undang-undang khususnya undang-undang sebagai berikut:

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;

Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan ;

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik; Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;

Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 11 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sertifikasi Elektronik

Besarnya alokasi sumberdaya finansial terhadap kebijakan tersebut

Terdapat Dana Alokasi Khusus yang dikeluarkan oleh pusat bersumber APBN secara rutin setiap tahunnya yang digunakan oleh Kabupaten Lebak untuk melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Lebak. Namun pada tahun anggaran 2022 ini tidak ada lagi anggaran dari Dana Alokasi Khusus (DAK) untuk menunjang pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan baik Pusat, Provinsi dan Kabupaten /Kota seluruh Indonesia, khususnya di Dinas Kabupaten Lebak, Banten Indonesia (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebak, 2020b).

Seberapa besar adanya kepatuhan dan dukungan antar berbagai institusi pelaksana

Permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas pembantuan antara lain adalah kurang maksimalnya pelaksanaan dikarenakan petunjuk teknis dari pusat terkait peruntukkan alokasi anggaran dalam rincian program/kegiatan ada beberapa hal yang tidak sesuai dengan kondisi daerah/kebutuhan Dinas (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Lebak, 2021). Daerah perlu dilibatkan dalam proses perencanaan Dana Alokasi Khusus Nonfisik sehingga alokasi anggaran yang diberikan dapat sesuai dengan kebutuhan riil Dinas.

Tingkat komitmen aparat terhadap tujuan kebijakan

Dalam menghadapi pengaruh lingkungan lembaga, sumber daya manusia dituntut secara proporsional dan profesional menjawab tantangan tersebut dengan menunjukkan kinerjanya melalui kegiatan dalam bidang tugas atau pekerjaannya secara optimal yang akan mendorong terciptanya standar pelayanan data kependudukan yang berkualitas. Produktivitas kerja aparat secara konseptual adalah suatu hasil kerja yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kompetensi individualnya.

Tantangan yang harus dihadapi dalam upaya pengembangan pelayanan administrasi kependudukan adalah kondisi geografis wilayah Kabupaten Lebak yang relatif bergelombang dengan rentang wilayah yang cukup luas menjadi kendala dalam stabilitas sistem online, kurangnya sarana dan prasarana, khususnya gedung yang kurang representatif, bagi unit pemberi pelayanan publik juga merupakan tantangan yang harus dihadapi, selain itu kurang optimalnya tingkat pemahaman dan kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan pencatatan sipil, kurangnya profesionalitas aparat pelaksana dan tenaga teknis yang terampil dalam pengoperasian SIAK baik dikecamatan maupun di kabupaten dan belum adanya UPT disdukcapil di Kabupaten Lebak juga merupakan tantangan yang harus dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebak, Banten Indonesia

Kejelasan dan konsistensi aturan yang ada pada badan pelaksana

Aturan yang ada pada badan pelaksana konsisten dan sejalan dengan Visi dan Misi dari kepala daerah yang terpilih yaitu “Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik” yang kemudian didorong oleh Database online terintegrasi secara nasional sangat membantu agar tidak terjadi data ganda dokumen kependudukan - Adanya sarana pendukung dan inovasi pelayanan untuk memudahkan akses

pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil melalui penyelenggaraan sosialisasi, pelayanan jemput bola, pelayanan mobile, dll (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebak, 2020a). Namun, ada faktor penghambat tertentu dalam konsistensi aturan yaitu Belum optimalnya administrasi pencatatan sipil, belum optimalnya administrasi kependudukan, serta kurang akuratnya database kependudukan dan Belum optimalnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan

Seberapa luas akses kelompok-kelompok luar untuk berpartisipasi dalam implementasi kebijakan

Akses kelompok luar untuk berpartisipasi dalam implementasi kebijakan ini tidak terlalu terbuka sebab permasalahan data kependudukan diatur sepenuhnya oleh pemerintah. Apabila ada kebocoran data maka akan mengakibatkan bahaya bagi si pemilik data itu sendiri.

### **Lingkungan Kebijakan**

Kondisi sosial ekonomi masyarakat dan tingkat kemajuan teknologi

Kondisi social ekonomi masyarakat di Kabupaten Lebak sejauh ini mendukung untuk perubahan dalam pelayanan administrasi kependudukan secara online, Hanya khusus pada Desa Kanekes, ada kendala yang berkaitan dengan budaya masyarakat setempat yang menghalangi masuknya teknologi ke dalamnya.

Dukungan publik terhadap sebuah kebijakan

Dukungan publik dari kebijakan ini kemudian kami terjemahkan sebagai kepuasan dari pengguna pelayanan. Menurut Laporan Kinerja Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten lebak, Indeks Kepuasan Layanan Masyarakat di kabupaten Lebak berdasarkan formula pengukuran IKM Permenpan & RB No. 14 tahun 2017 pada tahun 2020 adalah sebanyak 84,49 dibawah target tahun 2020. Seharusnya 84,50 atau 0,01%

Sikap dari kelompok pemilih (constituency groups).

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebak Tahun 2020 disimpulkan bahwa sasaran berkriteria sangat tinggi, dengan rata-rata capaian sebesar 94,07%. Hal ini

disebabkan telah dilakukannya pelayanan secara online sehingga semua orang dapat lebih mudah mendapatkan pelayanan dalam mendapatkan dokumen kependudukan. Walaupun saat ini kita dalam masa pandemic covid-19, tidak berarti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berhenti atau tidak melayani masyarakat. Hanya sistemnya saja yang berubah yakni yang tadinya masyarakat harus datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebak untuk mendapatkan dokumen kependudukan, sekarang masyarakat Kabupaten Lebak, Banten Indonesia bisa dimanapun dan kapan pun mengajukan permohonan dokumen kependudukan dan hasilnya pun tidak harus mengambil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebak, Masyarakat dapat melakukan pencetakan sendiri dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga, Dokumen pindah datang, akte kelahiran dan akta-akta catatan sipil lainnya. Untuk Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak akan dikirim ke alamat yang bersangkutan melalui jasa pengiriman yaitu jasa Pos, Selain itu masyarakat mulai memahami akan pentingnya dokumen kependudukan dalam berbagai aspek kehidupan.

Tingkat komitmen dan keterampilan dari aparat dan pelaksana.

Pelaksanaan program administrasi kependudukan harus mampu menjawab kebutuhan masyarakat dalam pemenuhan hak sipil. Pelayanan administrasi kependudukan secara cepat, tepat dan gratis sehingga menjadi pelayanan prima sebuah keharusan agar Pemerintah dapat membahagiakan masyarakat, serta semakin percaya masyarakat kepada pemerintah. Di samping itu masih sangat perlu dilanjutkan kegiatan sosialisasi tentang kebijakan administrasi kependudukan dan Pencatatan sipil, sehingga masyarakat dapat lebih memahami kebijakan administrasi kependudukan.

### **CONCLUSION**

Penyelenggaraan Pemerintahan urusan Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebak Banten Indonesia sampai dengan akhir Tahun Anggaran

2020 telah berjalan dengan baik walaupun sempat terkendala masalah adaptasi dengan kebiasaan baru pelayanan administrasi secara online, hal ini dapat dilihat dari pelayanan kepada masyarakat baik di dalam maupun di luar kantor tetap tinggi dan berjalan efektif. Temuan dari artikel ini adalah pelayanan Administrasi kependudukan di Kabupaten Lebak Provinsi Banten Indonesia sebelum Covid masih manual, padahal sudah terdapat aturan yang mengatur untuk perubahan ke digital. Namun, karena pandemi merubah sistemnya menjadi online dan dapat diterapkan di kecamatan-kecamatan, kelurahan/desa Kabupaten Lebak, kecuali dengan kondisi khusus seperti di Desa Kanekes Kabupaten Lebak Banten Indonesia dimana masyarakatnya mempunyai peraturan khusus.

### **REFERENCES**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebak. (2020a). *Perubahan Rencana Kerja (Renja) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebak Tahun 2021*. <https://disdukcapil.lebakkab.go.id/uploads/1/renja/renja-akhir-2021.pdf>

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebak. (2020b). *Perubahan Rencana Strategis (Renstra) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Lebak*. <https://disdukcapil.lebakkab.go.id/uploads/1/renstra/rancangan-akhir-renstra-2019-2024.pdf>

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebak. (2021). *LAPORAN KINERJA INSTANSI PEMERINTAH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LEBAK TAHUN 2020*. <https://disdukcapil.lebakkab.go.id/uploads/1/lkj/lkj-capil-2020.pdf>

Sabatier, P., & Mazmanian, D. (1980). THE IMPLEMENTATION OF PUBLIC POLICY: A FRAMEWORK OF ANALYSIS. *Policy Studies Journal*. <https://doi.org/10.1111/j.1541-0072.1980.tb01266.x>

**BIODATA**

Nama : Nurhayati Nufus  
Tempat, Tanggal Lahir : Lebak, 20  
Agustus 1969  
Alamat : Taman Pinus Residence Blok  
F3 Jln. Raya petir Kec. Cipocok Jaya, Kota  
Serang Provinsi Banten Indonesia  
No Telp : 081319697526  
Email : banten.nufus@gmail.com  
Status : Mahasiswa Doktoral Universitas  
Padjadjaran