

Pelayanan Proses Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Elektronik (KTP-el)

Oleh:

¹Desilia Purnama Dewi; ²Harjoyo; ³Rudi Irawan

^{1,2,3}.Program Studi D-III Sekretaris, Universitas Pamulang

Email. dosen00810@unpam.ac.id

Abstrak

Layanan administrasi kependudukan yang berlangsung pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Karawang mengalami keterlambatan penerbitan KTP-el, sebagian warga yang melaksanakan perekaman KTP-el pada Kecamatan masing-masing, kenyataannya di lapangan masih banyak warga yang belum mendapatkan KTP-el dikarenakan penerbitan melebihi waktu yang ditetapkan. Tujuan penelitian ini yaitu mengkaji pemahaman Pelayanan dalam Proses Penerbitan KTP-el dan secara khusus untuk mengetahui pelayanan dalam proses penerbitan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Karawang serta solusinya kepada masyarakat yang memiliki data ganda. Jenis penelitian adalah riset deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui studi kasus. Metode pengumpulan data berupa wawancara mendalam dengan memilih informan utama, observasi secara langsung terhadap pelaksanaan pelayanan dan dokumentasi hasil. Teknik analisis data menggunakan triangulasi sumber data. Berdasarkan pembahasan dan hasil mengenai pelayanan dalam proses penerbitan KTP-el bahwa alur pelayanan perekaman KTP yang telah terdaftar dalam basis data Kependudukan telah berjalan dengan baik melalui aplikasi SIAK, masalah yang terjadi yaitu terbatasnya blanko KTP-el yang berdampak pada keterlambatan dalam proses penerbitan KTP-el yang seharusnya dapat diselesaikan dalam empat belas hari kerja serta pemberlakuan KTP-el seumur hidup dengan konsep layanan *One Day Service Catpil* dijadikan media untuk mengajukan penunggakan data dan mengajukan penerbitan KTP elektronik baru.

Kata Kunci: Pelayanan; Administrasi; KTP Elektronik.

Abstract

Civil administration of services that goes on the Departement of Population and Civil Registration, in Karawang Regency's are experiencing delays in the issuance of KTP-el, many citizen who have carry KTP-el recording in their respective Districts, in reality there are still many residents who have not received KTP-el because the issuance exceeds the time set. The aims of this research is to understand comprehension how the service inside process of issuing KTP-el and specifically to find out the service in the process of issuing KTP-el at the Department of Population and Civil Registration Karawang and the solution to people who have multiple data. This type of study is descriptive research using a qualitative through case study methods. Data collection methods have the shape choise of in-depth interviews through key informant's, immediate observation of the practice of services and documentation proceeds. The analysis technique uses data source triangulation. Based on the discussion and results regarding Services in the Process of Issuance of KTP-el can be states that the stages of KTP recording services have been registered and running well through in the population database using the application of SIAK, the problem that occurs is the limited KTP-el blanks that have an impact on delays in the process of issuing KTP-el which should be resolved within fourteen working days and the implementation of lifelong KTP-el with the concept of the One Day Service Catpil as a medium for submitting data unification and submitting new KTP-el issuance.

Keywords: Services; Administration, Electronic ID Card

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan kepada warga adalah fungsi Pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan yang mengacu terlaksananya *Good Government*. Pintu masuk bagi cepatnya dalam perwujudan pelayanan daerah sebagai manifestasi pengelolaan Pemerintahan Daerah secara baik yang berfokus pada meningkatnya kualitas dari pelayanan publik (Martiawan, 2019). Melayani warga merupakan parameter kinerja Pemerintah yang paling nyata yang dapat langsung dinilai kinerjanya oleh masyarakat berdasarkan mutu pelayanan, sebab mutu layanan masyarakat dirasakan dan memiliki kepentingan serta berdampak langsung dari semua kalangan, dimana pelayanan publik adalah tanggung jawab Pemerintah dalam birokrasi maka menjadi salah satu indikator kualitas yang harus diselenggarakan dengan baik. (Freedom of Information Network, 2019). Birokrasi itu sendiri merupakan serangkaian kegiatan keseharian untuk mencapai kebutuhan tujuan organisasi yang didistribusikan sebagai tugas resmi melalui langkah-langkah yang ditetapkan sebelumnya. (Rismawati & Oja, 2019).

Masyarakat sebagai pemilik kepentingan dari layanan publik, memiliki harapan serta kebutuhan dari kinerja penyelenggara untuk mewujudkan profesionalitas dalam pelayanan kepada publik. Pemerintah juga memiliki wewenang dan tanggungjawab untuk merumuskan standar pelayanan. Di samping itu, Pemerintah sejak lama menyoroti kinerja pelayanan publik yang ada. Persoalan ini kerap muncul dengan terjadinya banyak keluhan masyarakat yang berdampak pada persepsi yang kurang baik terhadap kinerja Aparatur Pemerintah di mata masyarakat (Nuriyanto, 2014). Rendahnya kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik khususnya di daerah yang masih banyak ditemukan kelemahan-kelemahan sehingga belum memenuhi harapan standar kualitas pelayanan publik masyarakat, misalnya perilaku petugas yang belum mendalami arti daripada pelayanan, tidak jelasnya batas waktu yang ditempuh untuk mendapatkan pelayanan kepada warga dan rumitnya tahapan yang harus dilakukan untuk menyelesaikan suatu macam pelayanan masyarakat (Tim PSDKP Biak, 2019). Oleh karenanya daerah diharapkan terus memiliki inovasi untuk melakukan perbaikan pelayanan. Inovasi daerah itu tentunya harus sesuai kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Masyarakat berhak memberikan masukan, koreksi dan perbaikan atas pelayanan yang mereka harapkan. Peran Pemerintah sebagai pelayan dan sekaligus sebagai perantara kelompok masyarakat atau dengan kata lain Pemerintah memiliki tugas dalam konteks "Melayani".

Tugas negara dalam hal memberikan pelayanan yang bermutu baik dan memuaskan masyarakat menjadi kewajiban Negara guna terciptanya pelayanan masyarakat di Daerah menjadi salah satu perintah yang dituangkan dalam *preamble* Undang-Undang Dasar 1945. Implementasi dari ayat konstitusi di atas tercantum dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, selanjutnya merujuk pada konteks Pelayanan Publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Undang-Undang tersebut memiliki hakikat untuk menciptakan

efektivitas (tingkat keberhasilan) dan efisiensi (pencapaian hasil secara optimal) untuk mewujudkan pelaksanaan layanan publik bagi Pemerintahan Daerah yang menjadi upaya dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat (Nuriyanto, 2014).

Salah satu layanan publik yang melibatkan peran strategis Pemerintah yaitu layanan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Layanan publik yang mencakup bidang kependudukan meliputi pelayanan atas dokumen Kartu Tanda Penduduk (KTP), Mutasi masyarakat (pindah-datang) dan Kartu Keluarga (KK). Pelayanan publik bidang pencatatan sipil meliputi pelayanan pembuatan Akte Kelahiran, Perkawinan, dan Kematian. Semua dokumen ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat sebagai alat data diri seseorang yang otentik dalam menjalankan kehidupan sehari-hari untuk melengkapi dokumen pribadinya (Holidi, 2015). Layanan administrasi kependudukan sebagaimana tertuang pada Undang-Undang Nomor 23 Republik Indonesia Tahun 2006 dan merujuk pada konteks mengenai Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja sebagaimana tertuang pada Peraturan Bupati Karawang Nomor 52 Tahun 2016. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang merupakan salah satu kedinasan yang memuat unsur penyelenggara Pemerintahan dan menjadi wewenang Daerah dalam urusan kependudukan kemudian pencatatan sipil serta tugas perbantuan yang didelegasikan kepada Daerah (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang, 2017).

Layanan administrasi dalam hal kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karawang menunjukkan adanya sebuah permasalahan yang berupa keterlambatan penerbitan KTP elektronik, sebagian besar warga yang melakukan perekaman KTP elektronik masing-masing di tingkat Kecamatan tetapi dalam kenyataannya di lapangan masih terdapat warga yang belum mendapatkan KTP elektronik, hal ini disebabkan oleh proses penerbitan KTP elektronik melebihi ketetapan batas waktu (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang, 2019). Ketersediaan blanko KTP elektronik yang harus menunggu pengiriman dari Pemerintah Pusat melalui Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia yang cukup lama memakan waktu dalam penyediaan blanko KTP elektronik tersebut. Sementara itu, kuota yang dibutuhkan tidak sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang untuk pencetakan yang berstatus *print ready record* (siap cetak). Selain itu, masih banyaknya masyarakat yang memiliki data ganda.

Pelayanan merupakan kegiatan atau setiap tindakan yang tidak memiliki wujud, lalu ditawarkan kepada satu pihak dan pihak lainnya yang tidak berdampak kepemilikan apapun (Kotler, Philip T., Keller, Kevin Lane, 2014). Pelayanan dalam konteks organisasi yaitu serangkaian kegiatan dengan menggunakan kualitas atas produk yang bergantung kepada cara atau upaya-upaya dalam mengetahui keinginan dan permintaan pelanggan (Husain & Sani, 2020). Pelayanan juga sangat terkait erat dengan masyarakat umum yang lebih sering diucapkan dengan pelayanan publik atau dengan istilah "public". Publik artinya masyarakat umum dan negara. Masyarakat dalam konteks

pengembangan pelayanan merupakan proses yang direncanakan, terorganisir dan keikutsertaan melalui upaya-upaya yang memungkinkan seseorang mendapatkan pengetahuan yang dibutuhkan, keterampilan dan sikap serta dapat mengatasi berbagai persoalan yang terjadi di masyarakat (Hubertus Oja & Hesty Tambajong, 2018).

Pelayanan adalah sesuatu yang memiliki ciri tidak bisa diraba atau secara kasat mata yang menghubungkan usaha manusia dengan peralatannya (Ivancevich, Peter, Skinner, & Crosby, 1997; Ratminto & Winarsih, 2015). Usaha manusia secara personal terkait dengan kapabilitas secara individu mencakup pengetahuan, komitmen dan pengalaman pribadi. *Human capital* Peran *human capital* menjadi sangat penting mengingat manusia merupakan pembaharuan dan inovasi atas pengembangan keterampilan bekerja yang diperoleh melalui perbaikan secara berkelanjutan (Oja, Lamalewa, & Riani Kore, 2018). *Human capital* itu sendiri dalam kaitannya dengan masyarakat tidak terlepas dari adanya *knowledge management* yang menjadi faktor strategi organisasi industri dalam melayani pelanggan, organisasi dan menangani hubungan mereka atas produk dan layanan (Fahrurrozi, Soekiman, Gheta, Sudaryana, & Husain, 2020). Standar pelayanan sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014, yaitu pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dengan tolok ukur dan acuan penilaian serta kualitas janji pelayanan serta kewajiban penyelenggara untuk memberikan pelayanan secara mudah, terjangkau, cepat, terukur dan berkualitas kepada masyarakat.

Hakikat pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat menjadi tugas dan wewenang Aparatur Negara yang menjadi abdi masyarakat. Prosedur, fasilitas, waktu, sikap petugas, dan biaya pelayanan merupakan dimensi yang membentuk pelayanan publik. Keberhasilan melaksanakan dan mengembangkan kemampuan pelayanan prima tidak terpisahkan atas pemilihan konsep-konsep strategis beserta pendekatannya. (Atika, 2018). Pilihan strategis untuk mengimplementasi konsep *good governance* di Indonesia yaitu melalui penyelenggaraan layanan publik yang didefinisikan sebagai prinsip dalam Pemerintahan untuk mengatur layanan publik yang efisien dan secara administrasi dapat dipertanggungjawabkan kepada publik (Moento, Firman, & Yusuf, 2019).

Prinsip standar pelayanan meliputi penyusunan, penerapan dan penetapan standar pelayanan berdasarkan prinsip-prinsip: (1) ringkas yaitu pelayanan yang mengutamakan sesuatu hal yang mudah diikuti, dipahami, dilakukan, dan terukur sesuai dengan metode dan biaya yang terjangkau oleh warga maupun pelaksananya; (2) partisipatif yaitu standar pelayanan disusun dengan melibatkan warga masyarakat dan pihak-pihak yang memiliki kepentingan dalam memecahkan persoalan bersama dan memperoleh kelarasan berdasarkan komitmen hasil musyawarah; (3) *accountable* yaitu sesuatu yang sudah ditetapkan dalam standar pelayanan yang mudah untuk dilaksanakan dan dapat dipertanggungjawabkan kepada *stakeholder*; (4) *sustainable* yaitu standar pelayanan yang dilakukan dengan perbaikan dalam upaya meningkatkan inovasi serta kualitas secara terus-menerus; (5) *transparant* yaitu standar pelayanan

yang diakses secara mudah oleh seluruh penjurur masyarakat; dan (6) keadilan yaitu standar pelayanan yang menjamin dan dapat menjangkau semua lapisan elemen masyarakat atas pelayanan yang diberikan berdasarkan perbedaan secara status ekonomi serta jarak lokasi geografis (Permenpan RB, 2015).

Konsumen saat ini dalam mencari dan menemukan berbagai informasi dengan dapat lebih mudah sehubungan dengan produk yang akan dibelinya, kini para konsumen tidak perlu lagi membutuhkan waktu yang banyak untuk membeli produk (Dewi, Harjoyo, & Salam, 2020), hal ini tentunya menjadikan minat pelayanan publik yang semakin besar seperti halnya dalam KTP berbasis elektronik. Kartu Tanda Penduduk yang memiliki basis elektronik (yang selanjutnya disebut dengan KTP-el) merupakan KTP yang didesain menggunakan teknologi baik dari segi penggunaannya maupun bentuk fisik berbasis komputer. KTP berbasis elektronik merupakan dokumen administrasi atas kependudukan yang berupa sistem pengendalian atau pengamanan yang memiliki teknologi basis data kependudukan nasional (Tuti, 2013). Program ini diimplementasikan dalam 2 (dua) tahap oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia yaitu pada periode Februari 2011 hingga April 2012 pada 2.348 kecamatan, 197 kabupaten / kota dengan cakupan 67 juta penduduk. Tahap selanjutnya melibatkan 300 kabupaten / kota lainnya dengan cakupan 105 juta penduduk dengan sebaran di wilayah Indonesia. Sebanyak 172 juta penduduk ditargetkan telah memiliki KTP-el sampai tahun 2012 berakhir.

Latar belakang pembuatan KTP berbasis elektronik bertujuan mengurangi potensi seseorang yang membuat dan memiliki KTP konvensional di Indonesia dengan jumlah lebih dari 1 (satu). Penyebabnya yaitu belum memiliki basis data yang terintegrasi dalam mengumpulkan data kependudukan yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Fakta ini menjadikan adanya peluang bagi warga memiliki keinginan untuk bertindak yang kurang baik (curang) dengan teknik tertentu untuk menggandakan KTP, misalnya pada praktik penghindaran pajak, pembuatan paspor yang memiliki keterbatasan pelayanan yang di kota lainnya, praktik korupsi dan penyembunyian identitas pribadi (Atika, 2018).

Produk *e*-KTP memiliki konsep chip yang tertanam dalam plastik transparan dan berwarna putih di 2 (dua) *layer* posisi atas. Antena ini berasal dari chip yang jika digesek akan menghasilkan gelombang (CNN Indonesia, 2017). Karakteristik *e*-KTP dijelaskan melalui 9 (sembilan) *layer* dan memiliki fungsi dalam meningkatkan sistem pengamanan dibandingkan dengan blanko KTP konvensional. Produk *e*-KTP dapat menggunakan gelombang pendeteksian KTP apakah dipegang oleh orang yang benar atau tidak. Proses atau tahapan dari 9 (sembilan) *layer e*-KTP ini diantaranya: (1) *holepunching* yaitu teknik melubangi kartu untuk meletakkan chip; (2) selanjutnya konsep penempatan chip yang berada di dalam kartu atau dikenal dengan istilah *pick and pressure*; (3) *implanter* yaitu membuat pola dengan melingkar secara berulang yang menyamai spiral dalam pemasangan antena; (4) proses pencetakan *card* / kartu atau *printing*; (5) *spot welding* yaitu teknik pemadatan kartu dengan bantuan aliran listrik;

dan (6) penggunaan plastik pengaman yang berfungsi sebagai penutup kartu atau *laminating* (Tuti, 2013).

Proses penerbitan KTP elektronik merupakan salah satu konsep dari reformasi birokrasi pada bidang Administrasi Kependudukan yang dapat menjadi solusi atas masalah rutin yang terjadi di lingkungan masyarakat luas. Upaya ini merupakan wujud implementasi salah satu reformasi birokrasi yang berfungsi dalam memastikan pemberian atas pelayanan yang menuntut adanya kebutuhan dan perkembangan zaman (Yusuf, Ibrahim, & Syahribulan, 2019). Penelitian ini dilatarbelakangi oleh beberapa peneliti menggunakan objek antara lain: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado dengan reformasi dalam implementasi Sistem Informasi Administrasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang melibatkan 15 (lima belas) orang informan dengan temuan penelitian yaitu implementasi SIAK telah berjalan dengan baik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado walaupun masih terdapat masalah dan kendala-kendala dalam proses implementasi (Lestari, Jetty Lengkong, & Tampi, 2016).

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas, dengan studi kasus Perekaman KTP-el di Kecamatan Barumun yang melibatkan 16 (enam belas) orang informan dengan temuan penelitian bahwa kualitas pelayanan masih belum menunjukkan hasil yang optimal, kendala yang masih terjadi yaitu waktu penyelesaian berkas serta faktor sarana prasarana yang masih belum tersedia sehingga menjadi faktor yang menghambat dalam penyelesaian berkas-berkas atau penerbitan KTP-el yang tidak tepat waktu (Atika, 2018). Pelayanan publik pada Kantor Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional (ATR / BPN) di Kabupaten Maros, Sulawesi Selatan dengan konsep pelaksanaan reformasi birokrasi dengan integritas karakter profesional, bersih dan bebas kolusi, korupsi, dan nepotisme serta memiliki kinerja yang tinggi untuk melayani masyarakat baik secara netral, berdedikasi tinggi, sejahtera dan menjunjung tinggi kode etik dan nilai dasar Aparatur negara, temuan penelitian menjelaskan reformasi birokrasi pelayanan publik pada subjek penelitian menghasilkan adanya pembaharuan struktur, sistem penataan birokrasi dan pembaharuan sumber daya Aparatur dengan motto bersamaan kita wujudkan pelayanan prima di kantor Pertanahan Kabupaten Maros (Yusuf, Ibrahim, & Syahribulan, 2019). Perbedaan penelitian ini dengan beberapa temuan peneliti terdahulu yaitu menggunakan subjek penelitian yang berbeda, sementara penelitian ini berfokus pada proses layanan KTP-el yang juga merupakan salah satu strategi reformasi birokrasi dalam mengidentifikasi masalah-masalah yang terjadi dengan penerapan implementasi pelayanan penerbitan KTP berbasis elektronik (KTP-el).

Tujuan penelitian ini yaitu mengkaji pemahaman pelayanan atas Proses Penerbitan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Karawang dan secara spesifik untuk melihat alur pelayanan proses penerbitan KTP-el serta solusi-solusi terhadap masyarakat yang memiliki data kependudukan ganda.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan riset deskriptif yakni tipe penelitian dengan rumusan masalah dengan suatu pertanyaan atas keberadaan variabel tunggal baik satu variabel maupun lebih dengan maksud tidak membandingkan variabel itu menggunakan sampel yang lain serta mencari hubungannya dengan variabel lainnya (Sugiyono, 2018). Penelitian ini menggunakan basis pendekatan yang bersifat kualitatif. Lexy J. Moleong menyatakan bahwa penelitian kualitatif bertujuan memberikan pemahaman atas fenomena-fenomena subjek penelitian yang dialami oleh peneliti secara utuh (holistik) seperti persepsi, perilaku, motif dan tindakan-tindakan dengan mendeskripsikan baik yang tertuang dalam kata-kata maupun bahasa dalam konteks yang sifatnya alamiah dan khusus dengan memanfaatkan metode secara alamiah (Moleong, 2014; Oja & Lamalewa, 2017) Pendekatan kualitatif dipilih pada penelitian ini menggunakan melalui metode studi kasus, yaitu serangkaian kegiatan ilmiah yang dilaksanakan terperinci, mendalam, dan intensif mengenai suatu aktivitas, program, dan kejadian baik perorangan, kelompok, lembaga ataupun organisasi yang bertujuan memperoleh pengetahuan yang secara mendalam atas suatu peristiwa. Pemilihan peristiwa didasarkan pada sebuah kasus yang aktual atau *real-life events* yang masih berlangsung dan bukan merupakan peristiwa yang telah lampau (Agus Rusmana, 2019).

Metode pengumpulan data menggunakan teknik wawancara mendalam dan dengan memilih *key-informan*. Informan yaitu seseorang yang memberikan informasi mengenai hal yang diteliti berdasarkan situasi dan kondisi (Oja, Lamalewa, & Riani Kore, 2018). Informan kunci pada penelitian ini yaitu Seksi Identitas Penduduk dan Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan yang menjadi sumber utama objek penelitian, kemudian mengamati secara langsung pelaksanaan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karawang. Data yang digunakan pada penelitian ini berupa data sekunder. Data sekunder ini diperoleh berdasarkan hasil studi pustaka berupa buku yang diperoleh dari berbagai sumber, perpustakaan ataupun media sosial (internet) yang mempunyai hubungan erat dengan penjelasan tentang pelayanan publik, dan Undang-Undang tentang Administrasi Kependudukan.

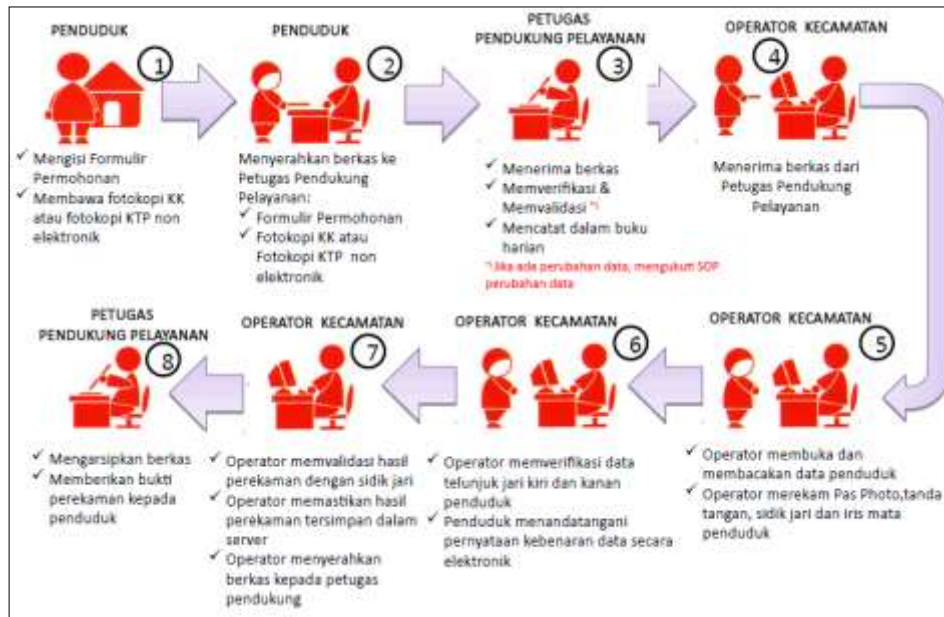
Metode analisis data merupakan proses pengumpulan data yang kemudian ditafsirkan dengan teknik dan upaya bekerja melalui data, mengorganisasikan data, mengelompokkan menjadi kesatuan yang dapat diolah lebih lanjut, mengambil intisarinya, mencari dan menemukan pola menjadi penting untuk dipelajari serta menyimpulkan hal-hal apa saja yang dapat diinterpretasikan kepada pihak lain (Bogdan, 1982; Moleong, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Proses Penerbitan KTP-el di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Karawang

Pelayanan yang berkualitas dalam proses penerbitan KTP-el harus ditempuh dalam 14 (empat belas) hari kerja sejak penerbitan dokumen. Beberapa persoalan yang dihadapi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang saat ini yaitu keterlambatan dalam penerbitan *e*-KTP. Kondisi ini disebabkan oleh terbatasnya blanko *e*-KTP yang persediaan dari kiriman dari Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu Pemerintah Pusat pada Kementerian Dalam Negeri di Jakarta yang menunjukkan adanya ketidaksesuaian dengan jumlah masyarakat yang membutuhkan dan memiliki KTP-el. Proses perekaman data KTP-el ini sangatlah penting untuk melakukan kembali atau konfirmasi ulang kepada penduduk tersebut mengenai kebenaran dan keabsahan data berdasarkan kondisi sekarang yang menjadi tugas operator untuk selanjutnya di proses pada perekaman dilakukan (Lestari, Jetty Lengkon, & Tampi, 2016). Adapun alur pelayanan perekaman KTP yang telah terdaftar dalam basis data kependudukan yang ditampilkan pada Gambar 1 antara lain: (1) mengisi formulir permohonan beserta persyaratannya; (2) menyerahkan berkas ke petugas; (3) petugas memverifikasi dan memproses data ke dalam buku harian; (4) Operator Kecamatan menerima berkas dari petugas layanan; (5) Operator Kecamatan merekam data penduduk beserta scan sidik jari dan iris mata, pas foto serta tandatangan lalu memverifikasinya dengan telunjuk jari kiri lalu telunjuk kanan yang diakhiri dengan data pernyataan kebenaran penduduk; (6) Operator Kecamatan memvalidasi hasil rekaman data penduduk dengan menggunakan sidik jari dan memastikan telah tersimpan dalam jaringan *server*; dan (7) Operator Kecamatan menyerahkan berkas kepada petugas lalu mengarsip file dan memberikan bukti perekaman kepada penduduk. Pentingnya operator disini sebagai penyedia jasa layanan perekaman KTP-el dituntut memiliki sumber daya terbaik yaitu berupa keahlian dan profesionalisme dalam melayani pelanggan (penduduk) sehingga persoalan-persoalan dalam dihadapi mampu memberikan solusi secara profesional kepada publik (Tuti, 2013).

Gambar 1
Pelayanan perekaman KTP-el dengan perangkat statis secara *online*



Sumber: (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang, 2017)

Proses pencetakan KTP-el ini disesuaikan dengan blanko yang ada dengan melakukan periodisasi tanggal pendaftaran pemohon yang sebelumnya sudah di input di wilayah kecamatan se-Kabupaten Karawang melalui aplikasi SIAK (Seksi Identitas Penduduk, 2019). Sebelum KTP-el dilakukan pencetakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, terdapat kebijakan untuk menerbitkan Surat Keterangan (Gambar 2) berupa Pengganti Tanda Identitas (Suket), sambil menunggu proses penerbitan KTP-el. Bentuk Suket di atas merupakan salah satu fungsi dalam melayani masyarakat dalam rangka menjalankan tugas dan tanggungjawab sebagai lembaga yang memberikan pelayanan kepada warga dalam pembuatan identitas penduduk (Rismawati & Oja, 2019). Negara pun mengatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik melalui suatu sistem yang mengatur untuk memenuhi kebutuhan dasar dalam pelayanan administratif hak sipil bagi setiap warganya (Nuriyanto, 2014).

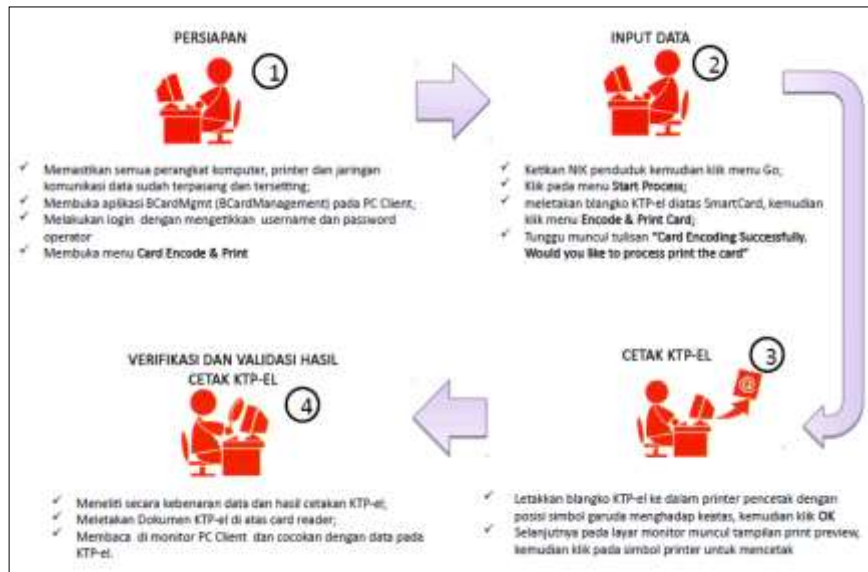
Gambar 2
Format Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas (Suket)

Lambang Daerah	PEMERINTAH KABUPATEN/KOTA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL Jalan.....
SURAT KETERANGAN Nomor :	
Yang bertanda tangan di bawah ini adalah :	
Nama	: (Ditulis nama Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)
NIP	: (Ditulis Nomor Induk Pegawai)
Jabatan	: Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.....
Alamat	: (Ditulis alamat kantor secara lengkap)
Menerangkan bahwa :	
(Dicopy paste elemen data KTP-el dalam database)	
NIK	:
Nama	:
Tempat/Tanggal Lahir	:
Jenis Kelamin	:
Alamat	:
RT/RW	:
Kel/Desa	:
Kecamatan	:
Agama	:
Status Perkawinan	:
Pekerjaan	:
Kewarganegaraan	:
Pas Photo 3 x 4	
Penduduk tersebut di atas benar-benar sudah melakukan perekaman KTP-el dan penduduk yang bersangkutan telah terdata dalam Database Kependudukan Kabupaten/Kota	
Demikian Surat Keterangan ini kami buat sebagai pengganti KTP-el, dipergunakan untuk kepentingan Pemilu, Pemilukada, Pilkadaes, Perbankan, Imigrasi, Kepolisian, Asuransi, BPJS, Pernikahan, dan lain-lain (ditambahkan dan diisi sesuai dengan kebutuhan Daerah), dan kepada yang berkepentingan agar menjadi maklum.	
Surat Keterangan ini berlaku selama 6 (enam) bulan sejak diterbitkan.	
..... (Ditulis nama Kepala Kota/Kota dan tanggal pengisian Surat Keterangan Sementara) KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN/KOTA..... (Tanda Tangan Kepala Dinas dan Stempel Dinas)	

Sumber: (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang, 2017)

Alur pencetakan dokumen KTP-el antara lain: (1) tahap persiapan untuk memastikan perangkat telah terkoneksi dan membuka aplikasi BCardMgmnt; (2) tahap input data NIK penduduk untuk memanggil blangko KTP-el; (3) tahap mencetak blangko ke printer pencetak dan dilakukan *preview* sebelumnya untuk melihat tampilan hasil; dan (4) tahap memverifikasi dan validasi hasil cetak KTP-el. Namun dalam pelaksanaannya, beberapa warga masih mempertanyakan hak mereka terkait dengan program KTP-el seumur hidup khususnya dari tahap penggunaan hingga fungsi hasil cetak KTP-el dalam jangka panjang. Di sinilah dibutuhkan kompetensi dan kemampuan teknik yang berfungsi dalam menjelaskan tahapan-tahapan yang dibutuhkan informasinya oleh masyarakat melalui pelayanan prima serta sikap profesional Aparatur terhadap penugasan administrasi kependudukan yang menjadi suatu keharusan dalam mengemban visi-misi organisasi dan implementasi teknologi informasi (Lestari, Jetty Lengkon, & Tampi, 2016). Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang hendaknya melakukan monitoring yang berfungsi sebagai aktor untuk berperan serta memecahkan persoalan-persoalan yang dihadapi dan memfasilitas pihak-pihak di komunitas sehingga praktik *good governance* dapat berimplikasi pada peningkatan layanan publik (Moento, Firman, & Yusuf, 2019).

Gambar 3
Pencetakan Dokumen KTP-el



Sumber: (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang, 2017)

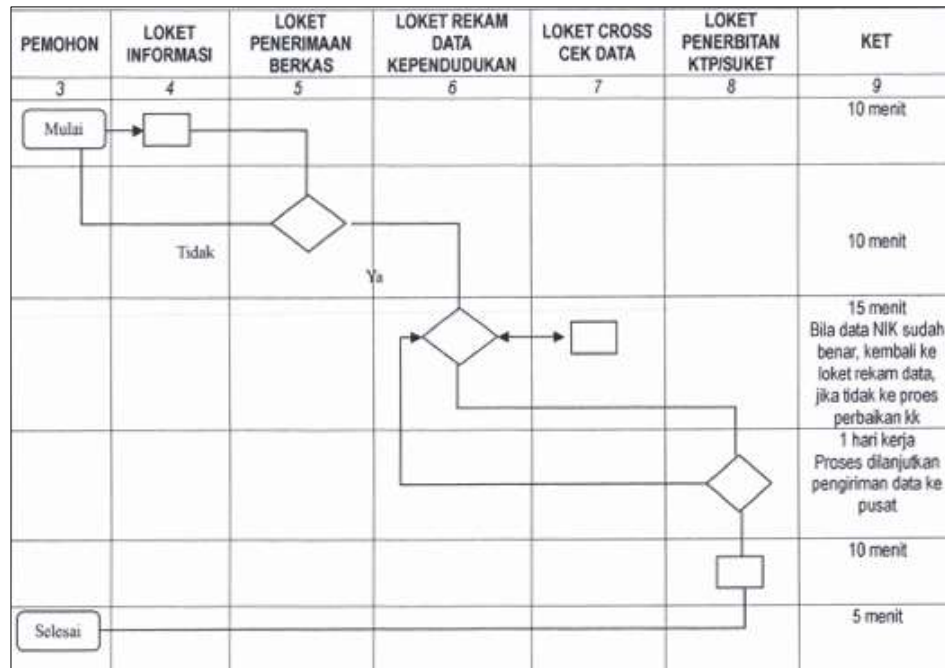
Peran organisasi Pemerintah dalam memberi pelayanan kepada masyarakat tidak hanya terbatas memberikan pelayanan kepada Aparat Pemerintah melainkan bagaimana dapat melayani masyarakat berdasarkan etika birokrasi yang merupakan standar, nilai maupun norma yang mengatur perilaku para Aparatur Negara dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya berdasarkan jabatannya (Rismawati & Oja, 2019), sehingga tingkat kesesuaian dengan jangka waktu proses penerbitan KTP sesuai ketentuan dan aturan yang berlaku mampu menuntut agar selalu bertindak profesional, bertanggung jawab, dan berkewajiban dalam memberikan segala pelayanan atas berbagai kebutuhan, keperluan masyarakat dalam organisasi.

Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Proses Penerbitan KTP-el

Beberapa aturan formal yang harus diikuti menggunakan standar prosedur layanan untuk memproses penerbitan KTP-el meliputi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dirilis instansi terkait yang berfungsi untuk memberikan pemahaman kepada warga mengenai tahapan yang akan dilalui sehingga tujuan efisien dan efektif dapat hal pelayanan dapat diperoleh. Banyaknya keluhan masyarakat di lingkup Kecamatan-Kecamatan Kabupaten Karawang berkaitan dengan standar layanan pengurusan hingga KTP-el yang berbelit-belit, perilaku oknum Aparatur yang terkadang kurang bersahabat dalam memberikan pelayanan publik serta birokrasi yang dipersepsikan kaku oleh masyarakat, hal ini tentunya menjadi persepsi negatif dalam proses pembuatan KTP-el walaupun Aparatur dihadapi persoalan teknik yang berasal dari Pemerintah Pusat seperti halnya sarana prasarana seperti ketersediaan blanko, tinta dan film yang disediakan dari dengan jumlah yang terbatas. Mekanisme atau alur proses penerbitan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang mencakup standar pelayanan (Gambar 4) berdasarkan Surat Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil No. 470/Kep.632/Disdukcapil Tahun 2017 tentang

Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang, Provinsi Jawa Barat yang terdiri dari: (1) pemohon meminta informasi penerbitan ke loket kepada petugas; (2) pemohon mengisi formulir F1.07 beserta melampirkan persyaratannya; (3) Petugas melakukan perekaman data kependudukan; (4) petugas melaksanakan penerbitan KTP-el / Suket; dan (5) Menerbitkan KTP-el atau jika blangko belum tersedia membuat Suket.

Gambar 4
Sistem Mekanisme Prosedur Pelayanan KTP-el



Sumber: (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang, 2017)

Penyediaan blanko KTP-el didasarkan pada data penduduk wajib KTP dan dilakukan secara bertahap pada ketersediaan anggaran dan kondisi daerah yang meliputi kualitas cakupan data penduduk, sumber daya manusia yang telah terlatih, dan jaringan akses yang tersedia. Fungsi Suket ini menjadi identitas sementara / pengganti yang sama fungsinya sebagai KTP-el yang masih dalam proses dan memiliki masa berlaku 6 (enam) bulan untuk dapat digunakan dalam pengurusan dokumen administrasi lainnya (bukti keabsahan). Beberapa poin dalam standar pelayanan publik sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada Pasal 21 memuat sekurang-kurangnya pemenuhan syarat dalam pengurusan pelayanan publik baik secara administratif maupun teknis, memenuhi prosedur pelayanan bagi penerima termasuk mengenai pengaduan dan pemberi layanan, jangka waktu dalam penyelesaian keseluruhan dari proses, tarif / biaya yang disepakati kedua belah pihak, serta *outcome* pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan SOP (Nuriyanto, 2014). Di samping itu, diperlukan adanya budaya gotong-royong antar pegawai dalam membantu pegawai lainnya yang mendapatkan beban pekerjaan yang lebih banyak, sehingga tim kerja mampu menyelesaikan dan memberikan informasi atau pengarahan

kepada masyarakat secara ramah, akuntabel, profesional dalam melayani pemohon (Yusuf, Ibrahim, & Syahribulan, 2019), sehingga pemohon merasa puas atas informasi yang diberikan dengan cara yang transparan.

Solusi terhadap Masyarakat yang Memiliki Data Ganda

Data ganda kependudukan lahir jika Warga Negara Indonesia / Asing yang pernah melaksanakan perekaman di wilayah yang berbeda lebih dari 1 (satu) kali. Munculnya data ganda biasanya terjadi saat perekaman KTP Konvensional bukan dalam proses perekaman KTP-el. Perekaman KTP-el menjadi salah satu syarat yang ditujukan pada baik Warga Negara Indonesia (WNI) maupun Warga Negara Asing (WNA) yang memenuhi persyaratan kepemilikan KTP-el dan KTP-el nya telah melalui proses penunggulan oleh *server* pusat Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. Perekaman KTP-el ini merupakan salah satu mekanisme yang ditempuh guna menimalisir adanya potensi data ganda yang dimiliki oleh seseorang warga negara.

Semua data kependudukan dilakukan penunggulan oleh Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Kementerian Dalam Negeri Indonesia. Penunggulan ini diproses dalam mengidentifikasi identitas siapa saja yang berpotensi memiliki data ganda (Rahadian, 2018). Jika seseorang masyarakat diketahui memiliki identitas ganda, maka KTP-el miliknya secara otomatis tidak dapat dicetak. Pencetakan KTP-el nya baru dapat dilakukan setelah pengecekan data lebih lanjut pada Disdukcapil Kabupaten Karawang. Selanjutnya, masyarakat dapat memahami permasalahannya dan mendapat solusi ketika ditemukan memiliki data ganda. Pemberlakuan KTP seumur hidup yang dengan konsep *One Day Service Catpil* tanpa perlu mencetak KTP-el baru jika masyarakat telah memiliki KTP-el (Pemkab Karawang, Jawa Barat, 2019). Di samping itu, konsep layanan ini dapat dijadikan media untuk melaporkan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang sebagai proses konfirmasi data sekaligus mengajukan penunggulan kedua data dan kemudian mengajukan untuk penerbitan KTP-el baru setelah memenuhi persyaratan administrasi yang diperlukan dan dilakukan verifikasi data. Konsep ini tentunya merupakan suatu proses dinamis yang erat dengan lingkungan penilaian yang ditentukan berdasarkan saat terjadinya pemberian pelayanan publik (Hubertus Oja; Hesty Tambajong; Nining Pole, 2019). Konsep *One Day Service Catpil* ini menjadi dasar utama yang harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan secara berkesinambungan untuk mencapai keberhasilan Pemerintah dalam pelayanan dalam Proses Penerbitan KTP berbasis elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.

KESIMPULAN

Hasil penelitian memiliki tujuan dalam mengkaji pelayanan dalam Proses Penerbitan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang dapat diambil intisari sebagai berikut: (1) Alur pelayanan perekaman KTP yang telah terdaftar dalam basis data Kependudukan telah berjalan dengan baik melalui aplikasi

SIK, masalah yang terjadi yaitu terbatasnya blanko KTP-el yang berdampak pada keterlambatan dalam proses penerbitan KTP-el yang seharusnya dapat diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja. Selain itu, pentingnya memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai tahapan-tahapan dalam proses pembuatan dan penerbitan KTP-el untuk mengurangi adanya persepsi negatif yang ada di benak masyarakat dalam kasus-kasus tertentu atau persoalan teknis yang dihadapi agar Standar Operasional Prosedur (SOP) tetap dipatuhi sesuai ketentuan dan aturan yang berlaku; dan (2) Pemberlakuan KTP-el seumur hidup dengan konsep layanan *One Day Service Catpil* dijadikan media untuk mengajukan penunggakan data dan mengajukan penerbitan KTP elektronik baru. Perekaman KTP-el ini menjadi salah satu mekanisme yang ditempuh guna meminimalisir data ganda yang dimiliki oleh seseorang. Konsep ini mengharuskan untuk peningkatan pelayanan publik dan menjadi alat pengendali untuk menangani kasus-kasus data identitas ganda sesuai dengan aturan yang berlaku dan dikomunikasikan kepada masyarakat.

Saran yang ditujukan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karawang dimana mampu memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik kepada publik atau warga yaitu ketepatan waktu dalam proses penerbitan KTP-el dalam masa kerja 14 (empat belas) hari. Konsep layanan *One Day Service Catpil* hendaknya lebih diperhatikan dengan intens dan memaksimalkan sarana prasarana penunjang pelayanan seperti layanan jaringan *server* dan internet, mesin *printing* / pencetak, perangkat untuk merekam karena beberapa faktor ini juga sering menjadi penghambat dalam proses pelayanan sehingga berdampak pada ketidakpastian waktu penyelesaian untuk penerbitan KTP-el.

DAFTAR PUSTAKA:

- Agus Rusmana, d. (2019). Komunikasi Budaya dan Dokumentasi Kontemporer. (U. L. Khadijah, R. K. Anwar, & A. Rusmana, Eds.) Bandung: UNPAD Press.
- Atika, R. (2018). Pelaksanaan Perekaman KTP-el Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara (Study Kasus: Kecamatan Barumon dan Kecamatan Ulu Barumon). Siak: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- CNN Indonesia (2017, Maret 09). Mengenal Fungsi Biometrik & Chip di e-KTP, Online. Retrieved Januari 18, 2020, from: <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20170309140234-185-198990/mengenal-fungsi-biometrik-chip-di-e-ktp/>
- Bogdan, R. C. (1982). Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods. Boston London: Allyn and Bacon, Inc.
- Dewi, D. P., Harjoyo, & Salam, A. (2020). Prosedur Administrasi Jasa Pengiriman Barang di PT Citra Van Titipan Kilat Tangerang. Jurnal Sekretaris Universitas Pamulang, 7 (1), 1-11.

- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. (2017). LAKIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. Kerawang: Dukcapil.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. (2017). Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil No.470/Kep.632/Disdukcatpil Tahun 2017 tentang Penetapan Standar Pelayanan. Karawang, Jawa Barat.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang (2019). Penetapan Standar Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. Kabupaten Karawang: Dukcapil.
- Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri. (2019). Surat Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Jakarta Tanggal 26 Agustus 2019 tentang Pelayanan Rekam Cetak KTP-el. Jakarta.
- Fahrurrozi, M., Soekiman, J. S., Gheta, A. P., Sudaryana, Y., & Husain, T. (2020). Business to Business ecommerce and role of Knowledge Management. *TEST Engineering & Management*, 82, 16347-16357.
- Freedom of Information Network. (2019, Oktober 26). Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik. Retrieved Januari 11, 2020, from <https://kebebasaninformasi.org/id/2010/10/26/kinerja-birokrasi-pelayanan-publik/>
- Holidi, A. (2015). Pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Husain, T., & Sani, A. (2020). Kepuasan Pelanggan Toko Online Yang Dipengaruhi Kualitas Produk Dan Layanan. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer)*, 5 (2), 291-296.
- Ivancevich, J. M., Peter, L., Skinner, S. J., & Crosby, P. B. (1997). *Manajemen Quality and Competitiveness*. Chicago: Irwin.
- Kotler, Philip T., Keller, Kevin Lane. (2014). *Marketing Management* (15 ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Lestari, Jetty Lengkong, F. D., & Tampi, G. B. (2016). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik FISIP Unsrat*, 3 (400).
- Martiawan, R. (2019). Tata Kelola Pemerintahan: Kebijakan Pemeritahan Yang Terbuka Melalui Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kabupaten Kuningan. *Prosiding Senas POLHI ke-2* (pp. 62-78). Semarang: FISIP Universitas Wahid Hasyim Semarang.
- Moento, P. A., Firman, & Yusuf, A. P. (2019). Good Governance Dalam Pemerintahan. *Musamus Journal of Public Administration*, 1 (2), 10-16.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Revisi ed.). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nuriyanto. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”? *Jurnal Konstitusi*, 11 (3), 429-453.

- Oja, Hubertus., & Lamalewa, F. (2017). Pemberdayaan Masyarakat Petani Jagung Berbasis Kelompok Usaha Tani dalam Meningkatkan Usaha. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 6 (02), 78-88.
- Oja, H., & Tambojang, H. (2018). Strategy Community Development dalam Mewujudkan Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Petani Padi di Kampung Kuprik, Distrik Semangga, Kabupaten Merauke. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, VII (01), 1-10.
- Oja, Hubertus., Lamalewa, F., & Riani Kore, E. L. (2018). Penguatan Human Capital dalam Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Lokal di Distrik Tanah Miring Kabupaten Merauke. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, VII (2), 60-70.
- Oja, Hubertus., Tambajong, H., & Nining Pole. (2019). Kepuasan Pasien Jasa Pelayanan Kesehatan Mitra Kerja Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 8 (2), 50-64.
- Pemkab Karawang, Jawa Barat. (2019). Dinas Catatan Sipil Kabupaten Karawang Informasikan KTP Seumur Hidup dan Pelayanan One Day Service bagi masyarakat Karawang. Retrieved Januari 18, 2020, from <https://www.karawangkab.go.id/berita/dinas-catataan-sipil-kabupaten-karawang-informasikan-ktp-seumur-hidup-dan-pelayanan-one-day>
- Permenpan RB. (2015). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan. Jakarta.
- Perpres RI. (2009). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional. Jakarta.
- Rahadian, L. (2018, Pebruari 2). Kemendagri: Warga Pemilik Data Ganda Tak Bisa Miliki e-KTP. Retrieved Januari 18, 2020, from <https://tirto.id/kemendagri-warga-pemilik-data-ganda-tak-bisa-miliki-e-ktp-cEda>
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2015). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Rismawati, & Oja, H. (2019). Etika Birokrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke. (H. Oja, & A. P. Yusuf, Eds.) *Societas : Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, VIII (1), 32-42.
- Seksi Identitas Penduduk, D. K. (2019). Bagaimana menimalisir ketersediaan blanko KTP-el yang terbatas? Karawang, Jawa Barat.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Evaluasi: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tim PSDKP Biak. (2019). Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik St.PSDKP Biak. Biak: Stasiun PSDKP Biak.
- Tuti, R. W. (2013). E-KTP Merupakan Bentuk Reformasi Administrasi Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Otonomi Daerah, Kebijakan Publik, dan Pengembangan Masyarakat*, 11 (2), 107-198.

- Undang-Undang RI. (2013). Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Jakarta.
- Undang-Undang RI. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta.
- Yusuf, A. P., Ibrahim, M. A., & Syahribulan. (2019). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Agraria Dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional (ATR / BPN) Kabupaten Maros. Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial, VIII (01), 9-21.