

**PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK  
ELEKTRONIK  
(E-KTP) DI KECAMATAN TUALANG KABUPATEN SIAK**

**By : Amirzan Amzar**

Dosen Pembimbing: Drs. H. Chalid Sahuri, MS

Email: yonda\_1209@yahoo.com, Hp. 082170777446

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru, Panam  
Pekanbaru, 28293

**ABSTRACT**

*One service to the community is the management of the census is the responsibility of the municipality / county, which in practice starting from villages / wards as the spearhead of population registration, until every citizen registered in the administration as a citizen of Indonesia and in accordance with Law No. 24 in 2013 on amendments to Law No. 23 of 2006 on the administration of residence.*

*This study aims to determine how the implementation of the application of the Electronic Identity Card (e-ID) in Siak, and the factors that influence the implementation of Electronic Identity Card (e-ID) in Siak. The research looked at the implementation of Electronic Identity Card application in Siak through programs, budgets and procedures, which use qualitative methods and types of data collection using document review, interviews and observation, while the data processing procedures and data analysis using descriptive qualitative.*

*Results of the study are based on real action undertaken by DKPS Siak in accordance with Regulation No. 9 of 2011 on Guidelines for Issuance of Identity Card-Based Electronic Standard Operating Procedures and Minister of Home Affairs in order to implement the Electronic Identity Card 2011 through strategic programs that form the structure of the organization with the name of the working group District and Sub-District, socialization, implementers (SDM), the provision of facilities and infrastructure and the mobilization of the population. Furthermore, this program is made the procedure to be carried out where the start of the Village / Village in the form of mobilization or the delivery of the invitation letter, then to the District of registering themselves for recording the population, then perform queue name-calling, the operator then verify the data, taking photographs, signatures, fingerprints, iris, fingerprint verification index then further signatures to the statement of the correctness of data is concerned. Furthermore wait Electronic ID card printing process.*

*This activity has been realized with various obstacles such as the slow distribution of the central device and only one is functioning, the damage to the device and inaccessibility most of the population due to the delay of mobile enrollment is expected to be an alternative to meet the targets to be achieved. Thus the central unpreparedness become the main obstacle, but the government hopes district recruitment program implementers should also consider the appropriate educational qualifications as Electronic Identity Card is an information system that requires special skills.*

*Keywords: Quality of Service, the electronic ID card*

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Pada dasarnya sistem administrasi kependudukan merupakan sub sistem dari sistem administrasi negara, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi kependudukan, peningkatan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, pemenuhan data statistik kependudukan dan statistik peristiwa kependudukan, dukungan terhadap perencanaan pembangunan sistem administrasi kependudukan guna meningkatkan pemberian pelayanan publik tanpa diskriminasi (Mulyo, 2011). Sejalan dengan arah penyelenggaraan administrasi kependudukan, maka pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sebagai sub-sub sistem pilar dari administrasi kependudukan perlu ditata dengan sebaik-baiknya agar dapat memberikan manfaat dalam perbaikan pemerintahan dan pembangunan.

Salah satu pelayanan terhadap masyarakat adalah pengelolaan pendaftaran penduduk yang merupakan tanggung jawab pemerintah kota/kabupaten, dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. Dalam pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar

penduduk sebagai pelanggan merasa dapat pelayanan yang memuaskan.

Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government dikembangkan dengan dikeluarkannya UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dimana didalamnya memuat sistem informasi yang mendukung proses dalam suatu organisasi yang disebut Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Sistem informasi yang mengelola, mengkaji, menyimpan dan mengembangkan Sistem Informasi Kependudukan ini untuk mencapai tertib administrasi di bidang kependudukan. Sistem inilah yang merupakan bagian dari integrasi *eleketronik* Kartu Tanda Penduduk (*e-KTP*).

Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat *e-KTP*, adalah identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah.

Dalam rangka mencapai pelayanan publik dalam bidang administrasi, pemerintah mengeluarkan kebijakan-kebijakan yang sifatnya komperensif dan berlaku secara nasional. Dalam hal ini dikeluarkannya Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government, UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Pemerintah (PP) Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, yang pada prinsipnya menjamin administrasi kependudukan dan pelayanannya dalam rangka mencapai efektifitas dan efisiensi.

Salah satu pendorong penerapan *e-Government* adalah untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam penyusunan rencana strategis pengembangan *e-Government*, pemerintah memiliki peranan sebagai pemberi kebijakan tentang strategi pengembangan *e-Government*, dalam hal ini Inpres tersebut memberikan arahan penyusunan tentang rencana strategis *e-Government* kepada seluruh instansi pemerintahan sesuai dengan konteks masing-masing dari lingkungan instansi tersebut.

e-KTP atau KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan / pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP),

Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya (Pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Adminduk).

Kendala yang saat ini yang kecamatan hadapi adalah alat yang didistribusikan oleh pemerintah pusat baru satu yang berfungsi, sehingga jumlah masyarakat yang dimobilisasi ketempat pelayanan masih kurang, dan kendala lainnya karena cuaca di Kabupaten Siak masih sering mengganggu signal, sehingga antrian yang mestinya dapat diselesaikan 30 KK perharinya kurang dari target tersebut. Berpotensi tinggi terhadap penggandaan, Mudah untuk dipalsukan dan tidak memiliki CIP sehingga pembenaran biodata pada KTP Siak tidak dapat dibuktikan kecuali di tempat penerbitan KTP tersebut. Dalam efesiensi penyelenggaraan pelayanan publik maka perlu di pertimbangkan manajemen administrasi dan pelayanan publik, dari data jumlah penduduk dan wajib KTP maka butuhnya pelayanan yang lebih serius dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Siak di Kecamatan Tualang dari tahun 2010 - 2014 di bawah ini :

**Tabel I.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Tualang Kabupaten Siak 2010-2014**

No	Tahun	Jumlah Penduduk	Jumlah Kepala Keluarga	Kartu Keluarga Tercetak	Wajib KTP	KTP SIAK	E-KTP
1	2010	102.763	24.824	14.875	63.812	13.173	8.867
2	2011	112.247	27.383	22.676	68.651	36.017	15.547
3	2012	126.874	31.625	18.682	78.411	42.396	22.654
4	2013	128.442	32.436	16.631	80.531	44.637	27.545
5	2014	133.532	34.204	14.963	83.201	48.021	36.858

*Sumber Data : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Siak  
2014*

Sangat disadari bahwa penerapan KTP Elektronik sesungguhnya akan mengalami banyak kendala, disamping karena merupakan inovasi baru dan sifatnya *top down*, sehingga strategi yang telah ditetapkan oleh pusat melalui Kementerian Dalam Negeri tentu tidak serta merta dapat diKualitas pelayanankan dengan cepat, tepat dan berhasil 100% oleh setiap daerah. Dinamika organisasi dan kondisi geografis setiap Kabupaten/Kota sangat mempengaruhi efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan penerapan KTP Elektronik di Kabupaten Siak.

Pelayanan publik dalam upaya meningkatkan efektifitas penyelenggaraan pemerintahan, melihat fenomena yang terjadi di Kabupaten Siak terkait Implementasi Strategi Penerapan E-Ktp penulis melihat dari data Kecamatan yang telah disajikan diatas menarik untuk meneliti di Kecamatan Tualang. Hal ini disebabkan karena jumlah penduduk di Kecamatan Tualang merupakan yang terbesar di Kabupaten Siak. Dari data berikut penulis menyajikan nama desa dan jumlah penduduk di Kecamatan Tualang :

**Tabel I.2 Jumlah desa dan Penduduk Kecamatan Tualang tahun 2014**

No	Nama Desa	Jumlah Penduduk	Belum Memiliki E-KTP
1	Desa Tualang	18.801	6.525
2	Desa Perawang	52.825	18.333
3	Desa Perawang Barat	28.201	9.787
4	Desa Maredan	4.994	1.733
5	Desa Maredan Barat	2.910	1.011
6	Desa Pinang Sebatang	4.833	1.677
7	Desa Pinang Sebatang Barat	6.543	2.273
8	Desa Pinang Sebatang Timur	10.161	3.526
9	Desa Tualang Timur	4.259	1.478
	<b>Jumlah KK : 26.208</b>	<b>Jumlah : 133.532 Jiwa</b>	<b>Jumlah 46.343 Jiwa</b>

*Sumber Data : Kantor Camat Kecamatan Tualang tahun 2014*

Berdasarkan data Kantor Camat Kecamatan Tualang diatas kemudian penulis mencoba menganalisa bahwa jumlah

penduduk Kecamatan Tualang yang begitu banyak perlu adanya manajemen dalam

pelayanan e-KTP agar kualitas yang ingin dicapai dapat terpenuhi.

Berangkat dari permasalahan-permasalahan tersebut diatas, penulis akhirnya tertarik untuk meneliti Implementasi yang dilakukan pemerintah Kecamatan Tualang dalam menerapkan e-KTP sebagai rangkaian dari petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan dari pusat untuk melaksanakan formulasi strategi yang ditetapkan sebelumnya. Hal ini meliputi langkah-langkah konkrit yang dilakukan dalam rangkaian penerapannya, dan sejauh mana upaya tersebut mencapai tujuan yang diinginkan (efektif). Maka penulis merumuskan judul penelitian ini “Implementasi Penerapan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak”.

Berangkat dari permasalahan-permasalahan tersebut diatas, penulis akhirnya tertarik untuk meneliti Implementasi yang dilakukan pemerintah Kecamatan Tualang dalam menerapkan e-KTP sebagai rangkaian dari petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan dari pusat untuk melaksanakan formulasi strategi yang ditetapkan sebelumnya. Hal ini meliputi langkah-langkah konkrit yang dilakukan dalam rangkaian penerapannya, dan sejauh mana upaya tersebut mencapai tujuan yang diinginkan (efektif). Maka penulis merumuskan judul penelitian ini “Penerapan Kualitas Penerapan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak”.

### **Rumusan Masalah**

1. Bagaimana penerapan kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) di Kecamatan Tualang?

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) di Kecamatan Tualang?

### **Tujuan dan kegunaan Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

- a) Untuk mengetahui dan Menganalisa Implementasi Penerapan KTP elektronik (e-KTP) di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak.
- b) Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Implementasi Penerapan pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) di Kabupaten Siak.

#### **2. Kegunaan Penelitian**

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan mengenai Implementasi Penerapan dalam pelayanan publik melalui sistem teknologi informasi.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbang saran terhadap pemerintah Kabupaten Siak

### **Tinjauan Pustaka**

#### **1. Pelayanan Publik**

Teori administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan.fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Sudah semestinya pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya, pelayanan umum harus diberikan kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

- a. Pelayanan Administratif
- b. Pelayanan Barang
- c. Pelayanan Jasa

## 2. *E-government*

*E-government* dapat diartikan sebagai kumpulan konsep untuk semua tindakan dalam sektor publik (baik ditingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah) yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalkan Kualitas pelayanan publik yang efisien, transparan dan efektif (kurniawan 2006).

Pengembangan sistem manajemen organisasi jaringan sebagai suatu upaya untuk dapat memperpendek lini pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali.

Demikian untuk menghancurkan tembok pemisah terpecahnya aplikasi *e-Government* dapat berupa solusi keterpaduan data dan proses, dan hal tersebut terdapat dalam SIAK. Sehingga Efendy Sofyan dalam Azhari dan Idham (2002 :25) mengatakan bahwa „hubungan interaktif antara pemerintah dan masyarakat hanya dapat dibangun dengan menerapkan teknologi informasi dan manajemen berbasis *e-Government*“. Kemudian Cahyana Ahmadjayadi (2004 : 4), Deputy Bidang Jaringan Kominfo, Kementerian Kominfo mengatakan bahwa sesungguhnya yang ditawarkan *e-Government* itu setidaknya ada tiga secara sederhana, yaitu :

1. Proses Otomatisasi

2. Mendukung peran manusia dalam menjalankan proses informasi
3. Proses Transformasi

Kemudian jika ditinjau dari pelaksanaan adanya penerapan *e-KTP* ini sebagaimana perspektif ketiga perubahan fundamental diatas, tentu diharapkan *e-KTP* akan membawa beberapa keunggulan bagi pemerintah dalam menyelenggarakan pembangunan administrasi kependudukan dan pelayanan publik sebagaimana dituliskan Falih Suaedi (2010 : 57) yaitu :

- a) Efisiensi
- b) Efektivitas

## 3. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, yaitu suatu sistem informasi yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi di bidang kependudukan. Administrasi kependudukan meliputi Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Sisfonas).

### a. Tujuan SIAK

Tujuan adanya SIAK, yaitu :

1. Database Kependudukan terpusat
2. Database Kependudukan dapat diintegrasikan untuk kepentingan lain
3. Sistem SIAK terintegrasi (RT/RW, Kelurahan, Kecamatan, Pendaftaran Penduduk, Catatan Sipil, dll)
4. Standarisasi Nasional
  - a) No. Pengenal Tunggal (NIK)
  - b) Blangko Standar Nasional (KK, KTP, Buku, Register, Akta Capil)

- c) Formulir-formulir Standar Nasional (termasuk kodefikasinya).

Tujuan dari adanya sistem informasi administrasi kependudukan ini untuk mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil yang berorientasi kepada kepuasan dan kemitraan masyarakat menuju terciptanya data dan informasi kependudukan yang akurat, sistem ini juga diharapkan dapat mewujudkan terciptanya tata pemerintahan yang baik. Juga dapat memberikan kemudahan pelayanan dari suatu instansi untuk melakukan proses yang berhubungan dengan masalah kependudukan dan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melakukan proses pendaftaran penduduk. Kemudian lebih formal dijelaskan bahwa Pengelolaan SIAK bertujuan:

1. Peningkatkan kualitas pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
2. Menyediakan data dan informasi skala nasional dan daerah mengenai hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang akurat, lengkap, mutakhir dan mudah diakses;
3. Mewujudkan pertukaran data secara sistemik melalui sistem pengenal tunggal, dengan tetap menjamin kerahasiaan.

### **Implementasi Strategi**

#### a. Elemen Manajemen Strategi

Wheelen and Hunger dalam Iwan Purwanto (2008:75) berpendapat '*strategic management is that set of managerial decisions and actions that determines the longrun performace of a corporation. It includes environmental scanning (both external and internal), strategy formulation (strategic or long-range planning), strategy implementation, and evaluation and control.*

*The study of strategic management, therefore, emphasizes the monitoring and evaluating of external opportunities and threats in light of a corporation's strengths and weaknesses '.*

Maksudnya manajemen strategis berupa serangkaian keputusan manajerial dan tindakan yang menentukan kinerja jangka panjang pada sebuah organisasi. Hal ini termasuk memotret lingkungan (eksternal dan internal), formulasi strategi (strategi atau perencanaan jangka panjang), implementasi strategi, dan evaluasi dan pengendalian.

Senada pula dengan Gregory G. Dees dan Alex Miller dalam Winarno dkk (2007 : 5) „*Strategic management is a process that combines three major interrelated acitivities : strategic analysis, strategic formulation and strategic implementation*’ (Manajemen strategi adalah suatu proses kombinasi antara tiga aktivitas, yaitu analisis strategi, perumusan strategi dan implementasi strategi). Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen srategis dapat dilihat sebagai suatu proses yang meliputi sejumlah tahapan yang saling berkaitan dan berurutan. Dimana berbagai elemen saling berhubungan dan mempengaruhi. Oleh sebab itu manajemen strategis ditujukan untuk semua tujuan dan sasaran organisasi. Semua usaha harus ditujukan pada apa yang terbaik bagi keseluruhan organisasi, tidak hanya pada satu bidang fungsi saja

#### b) Implementasi Strategi

Grindle dalam Wibawa (1994 : 10) menyatakan, „implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu“. Sedangkan Van Meter dan Horn dalam Wibawa (1994: 15) menyatakan bahwa,

implementasi kebijakan merupakan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dan swasta baik secara individu maupun secara kelompok yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan". Grindle dalam Wibawa (1994 : 3) menambahkan bahwa „proses implementasi baru akan dimulai apabila tujuan dan sasaran telah ditetapkan, program kegiatan telah tersusun dan dana telah siap dan telah disalurkan untuk mencapai sasaran". *Environmental Scanning Strategy Formulation Strategy Implementation Evaluation & Control*"

Implementasi kebijakan dapat dicirikan dan dibedakan dengan tahap pembuatan kebijakan. Pembuatan kebijakan di satu sisi merupakan proses yang memiliki logika *bottom-up*, dalam arti proses kebijakan diawali dengan penyampaian aspirasi, permintaan atau dukungan dari masyarakat. Sedangkan implementasi kebijakan di sisi lain di dalamnya memiliki logika *top-down*, dalam arti penurunan alternatif kebijakan yang abstrak atau makro menjadi tindakan konkrit atau mikro (Wibawa, 1994: 2).

### 1. Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik hanya akan diwujudkan apabila didalam organisasi pelayanan terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan warga negara khususnya pengguna jasa pelayanan dan sumberdaya manusia yang berorientasi pada kepentingan warga negara.

Goetsch dan Davis (2002) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi

harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/ kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

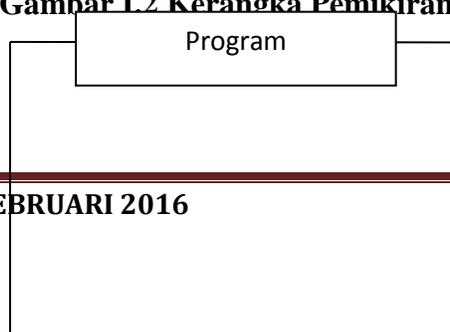
Penilaian terhadap kualitas pelayanan dilakukan pada saat pemberian pelayanan, yaitu terjadinya kontak antara pelanggan dengan petugas pemberi pelayanan (*service contact person*). Kualitas pelayanan akan terlihat dari kesesuaian pelayanan yang diterima pelanggan dengan apa yang menjadi harapan dan keinginan pelanggan tersebut.

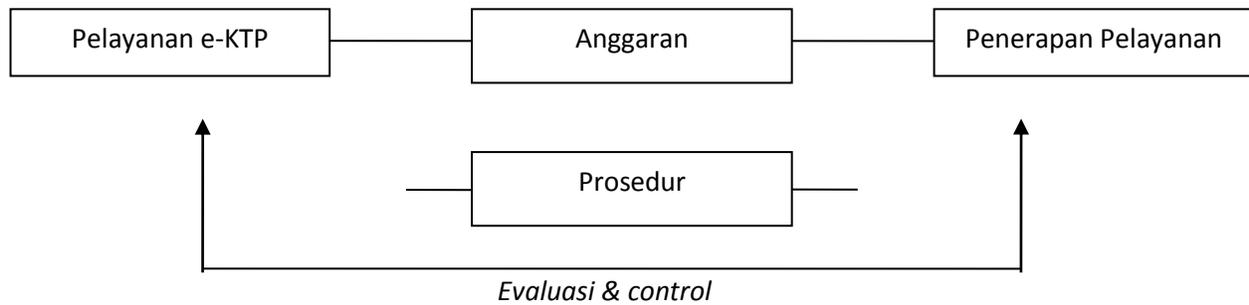
Pelayanan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan para pelanggan, dan sasaran dari manajemen pelayanan adalah kepuasan. Meskipun sasaran itu sederhana, namun pencapaiannya memerlukan kesungguhan dan syarat-syarat yang seringkali tidak mudah untuk dilakukan. Oleh karena itu, setiap organisasi penyedia jasa pelayanan haruslah memperhatikan kualitas pelayanannya.

### E. Kerangka Pemikiran

Dalam rangkaian ini Kecamatan Tualang memerlukan kemudahan dalam penerapan *e-KTP*, dan penulis mengambil gagasan yang dinyatakan oleh Wheelen dan Hunger bahwa kualitas pelayanan memuat tiga sub variabel yaitu : program, anggaran dan prosedur. Ketiga sub variabel ini diharapkan merupakan satu kesatuan yang harus saling berinteraksi dan saling menguatkan agar efektifitas organisasi dapat tercapai. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disusun kerangka fikir sebagai berikut:

**Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran**





## Metode Penelitian

### Jenis penelitian

Penulis menggunakan metode kualitatif dimana menjelaskan suatu masalah dengan batasan terperinci, pengambilan data yang benar dan akurat serta menyertakan berbagai sumber informasi yang terpercaya. Penulis menguraikan penulisan ini dengan cara deskriptif

### Lokasi penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak dan Kantor Camat Kecamatan Tualang

### Informan penelitian

Informan penelitian merupakan orang yang menjadi sumber data dalam penelitian atau orang yang dianggap mampu memberikan keterangan kepada peneliti terkait permasalahan penelitian.

### Jenis Data

Dalam penelitian ini dikumpulkan berbagai data yang berhubungan dengan pokok permasalahan yang telah diuraikan

sebelumnya. Adapun sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis yaitu

1. Data Prime
2. Data Sekunder

### Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara
2. Dokumentasi

### Teknik Analisis Data

Dalam pelaksanaan penelitian, analisis data dapat dilakukan bersamaan dengan proses pengamatan. Sesuai dengan metode penelitian dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan dari lapangan, teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif.

## GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Wilayah Kecamatan Tualang seperti pada umumnya wilayah Kabupaten Siak terdiri dari dataran rendah dan berbukit-bukit dengan struktur tanah pada umumnya terdiri dari tanah podsolik merah kuning dari batuan dan aluvial serta tanah organosol dan gley humus dalam bentuk rawa-rawa atau tanah basah.

Kecamatan Tualang secara umum berada pada daerah dataran dengan mayoritas sektor pertanian didominasi oleh perkebunan kelapa sawit dan karet serta

kecamatan ini merupakan salah satu sentra industri di Kabupaten Siak.

Secara geografis kecamatan Tualang berbatasan dengan :

- Utara : Kecamatan Minas
- Selatan : Kecamatan Kerinci Kanan
- Barat : Kecamatan Minas, Kota Pekanbaru
- Timur : Kecamatan Koto Gasib, Kecamatan Lubuk Dalam

Pemerintahan

Terbentuknya Kecamatan Tualang sebagai institusi eksekutif yang berperan menjalankan roda pemerintahan dan pemberdayaan serta pembangunan masyarakat merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah otonomi Kabupaten Siak, merupakan aspirasi masyarakat yang bermanfaat untuk mempermudah penduduk dalam hal pelaksanaan kepengurusan administrasi serta lebih mendekat antara pemerintah dengan rakyat yang diperintahnya.

Kecamatan Tualang yang posisi pusat pemerintahannya ada di Desa Perawang Barat yang kurang lebih jaraknya 49 km dari pusat pemerintahan kabupaten yang dapat ditempuh melalui darat maupun sungai.

Kecamatan Tualang merupakan pemekaran dari Kecamatan Siak, yang dimekarkan menjadi empat kecamatan yaitu Siak, Tualang, Kerinci Kanan dan Dayun yang dilaksanakan pada tahun 2001 berdasarkan pada Perda No.13 Tahun 2001 yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Siak. Tujuan pemekaran ini adalah untuk mempermudah masyarakat juga pemerintah dalam menjalankan hubungan administrasi, serta mempermudah jangkauan pembangunan dan pemerintahan

kecamatan. Dengan demikian potensi yang ada dikecamatan ini secara tidak langsung lebih terangkat dengan jangkauan pemerintahan yang lebih dekat, jangkauan pembangunan yang lebih baik dibandingkan dengan kecamatan yang lama.

## **PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (*e-KTP*) DI KECAMATAN TUALANG KABUPATEN SIAK**

### **Penerapan Kualitas Pelayanan**

Dalam melaksanakan program penerapan KTP elektronik, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Siak membuat persiapan-persiapan diantaranya adalah :

Pembentukan Struktur Organisasi dalam bentuk Kelompok Kerja

Kelompok Kerja pelaksana penerapan *e-KTP* secara teknis telah diberikan petunjuknya oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia Cq Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dimana pokja tersebut terbagi atas Pokja Kabupaten dan Pokja Kecamatan. Merujuk pada petunjuk tersebut, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak kemudian membuat Surat Keputusan Bupati dengan Nomor 1076 Tahun 2011 tentang Pembentukan Kelompok Kerja (Pokja) Pelaksana Penerapan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Tingkat Kabupaten dan Tingkat Kecamatan Tahun 2011.

Hubungan Kerja Pokja Kabupaten Dan Pokja Kecamatan Dari alur tugas dan beban kerja yang tergambar diatas, dikaitkan dengan komposisi kelompok kerja terlihat bahwa sudah memenuhi dan telah terwakili. Walaupun

kelompok kerja diatas secara keseluruhan disusun tidak mengikuti petunjuk teknis dari kementerian dalam negeri, dimana ada beberapa jabatan dan instansi yang tidak diakomodir seperti sekretaris daerah, dinas perhubungan, Satpol PP dan unsur lainnya. Namun ketika dikonfirmasi kepada Seksi Pendataan Penduduk Muhammad Baiki. dikemukakan bahwa:

*“Walaupun dalam petunjuk dari pusat susunan pokja terdiri dari banyak pihak terkait, termasuk sekda, tata pemerintahan setda Kabupaten, dinas perhubungan, Satpol PP dan unsur lainnya, namun untuk efisiensi, DKPS merampingkan tanpa mengurangi efektifitas yang dimungkinkan dapat menghambat pelaksanaan penerapan e-KTP ini, sehingga kelompok kerja tersebut dianggap mampu mengakomodir keadaan.”*  
(wawancara tanggal 14 Maret 2015)

### **Sosialisasi**

Sasaran sosialisasi penerapan KTP elektronik adalah instansi terkait dan penduduk, dalam hal ini dimulai dari Ketua RT, Ketua RW, Kelurahan dan Kecamatan untuk menyampaikan kepada masyarakat dan memberikan pengertian bahwa mulai tahun 2011 akan diterbitkan KTP Elektronik yang dilengkapi dengan *chip* sebagai penyimpan biodata, pas photo, tanda tangan serta sidik jari telunjuk tangan kanan dan kiri penduduk, sehingga tidak boleh diwakilkan. Dalam sosialisasi KTP Elektronik, dikoordinir melalui Bidang Pencatatan Sipil Dan Pelayanan Kependudukan Kabupaten Siak. Menurut

Bapak T. Abdul Wahid, SH, MH (Kabid Pencatatan Sipil) :

*“sosialisasi penerapan e-KTP dalam bentuk tatap muka yaitu dimulai dari sosialisasi Kabupaten sampai ke tiap kecamatan diseluruh Kabupaten Siak, dengan mengundang tokoh agama, tokoh masyarakat, berbagai organisasi aktif didaerah, lembaga sosial dan penduduk lainnya untuk datang ditempat yang telah disediakan kemudian menjelaskan adanya program penerapan KTP Elektronik di Kabupaten Siak. Sehingga sosialisasi ini Sumber : Data Sekunder DKPS Kabupaten Siak Tahun 2013(wawancara tanggal 16 Maret 2015)*

Dari data tersebut, peneliti mengasumsikan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah berupaya memaksimalkan sosialisasi KTP Elektronik secara menyeluruh di Kecamatan Tualang karena jika dilihat dari tabel tersebut, sosialisasi ini dilaksanakan di semua Desa/Kelurahan tanpa terkecuali. Ini berarti DKPS sejak awal adanya program ini telah siap dengan segala persiapan baik dari segi bahan sosialisasi maupun dari segi sumber daya manusia dan materi lainnya.

Disamping sosialisasi secara tatap muka, dari pantauan peneliti dan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk “Hj. T. Barorah, S.Sos” dikatakan bahwa:

*“Sosialisasi penerapan e-KTP disebarkan pula melalui berbagai media diantaranya, media elektronik melalui suara radio Pemerintah*

*Kabupaten Siak, media Cetak melalui "Riau Pos (Kolom Pro Siak)", Baliho diberbagai tempat strategis, Leaflet serta Stiker yang ditempelkan diberbagai tempat. Hal ini dilakukan dalam rangka memaksimalkan penerapan KTP Elektronik sebagai kebijakan kependudukan, agar masyarakat ikut andil dan antusias dan paham serta mau untuk mendatangi tempat pelayanan e-KTP karena melihat langsung ajakan tersebut dan tidak hanya mendengar dari mulut kemulut." (wawancara tanggal 14 Maret 2015)*

1) Pembentukan Pelaksana Program (Sumber Daya Manusia)

Pelaksana program dalam hal ini sumber daya manusia yang akan menjalankan penerapan e-KTP tidak kalah pentingnya dalam pelaksanaan ini, karena sukses tidaknya program tersebut tentu karena kiprah dan kesiapan serta pengetahuan yang dimiliki oleh penyelenggara itu sendiri. Dalam hal ini sebagaimana petunjuk teknis yang diterbitkan oleh Kementerian Dalam Negeri bahwa petugas pelayanan penerapan e-KTP adalah operator, petugas pendukung dan supervisor teknis yang mana pengangkatannya ditetapkan dengan Keputusan Bupati Kabupaten Siak. Sebagaimana yang peneliti jelaskan sebelumnya, bahwa dalam rangka efisiensi dan efektifitas DKPS dalam menerbitkan Surat Keputusan Bupati, merangkum secara global tanpa mengurangi tujuan yang diinginkan, sehingga operator, petugas pendukung dan supervisor teknis telah berada

dalam satu kesatuan sebagai anggota pokja.

Adapun tugas dan fungsi masing-masing petugas tersebut adalah :

- Operator

Jumlah operator yang ditugaskan disetiap tempat pelayanan KTP Elektronik 3 orang untuk mengoperasikan dua set perangkat KTP elektronik. Kualifikasi operator adalah Pegawai Negeri Sipil, bisa mengoperasikan komputer dan telah mengikuti bimbingan teknis operator penerapan KTP elektronik.

1. diatas menurut Seksi Pendataan Penduduk Muhammad Baiki:

*"Diserahkan kepada para Camat untuk menunjuknya, dimana dalam hal ini adalah para staf Kecamatan sendiri dengan kriteria sebagaimana tersebut diatas. Camat kemudian menyurat ke Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak mengenai nama-nama yang bersangkutan, selanjutnya dibuat Surat Keputusan Bupati. Maka secara personality setiap petugas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyerahkan wewenang kepada Camat di Kecamatan Tualang untuk merekomendasikan." (wawancara tanggal 14 Maret 2015)*

2) Penyediaan Sarana dan Prasarana

Pada dasarnya penyediaan sarana dan prasarana untuk penerapan KTP Elektronik terbagi atas dua bagian besar, yaitu perangkat dari pusat dan perangkat dari pemerintah

Kabupaten/Kota. Sarana dan prasarana dari pusat terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak yang didistribusikan Direktorat Jenderal Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri melalui penyeliadan disampaikan kepada pemerintah Kabupaten Siak.

Hasil observasi peneliti, didapati bahwa secara umum perangkat ini telah disediakan disetiap Kecamatan Tualang, kecuali *mobile enrollment*. Kemudian perangkat statis yang berfungsi sampai saat ini cuma satu unit karena sebagian kelengkapan perangkat belum didistribusikan oleh pusat. Menurut Seksi Pendataan Penduduk Muhammad Baiki menyampaikan :

*“Sebenarnya target kita dapat mencapai hingga akhir tahun seandainya alat yang ada, keduanya berfungsi dan tidak mengalami kerusakan. Disebutkannya, di Kecamatan Tualang target yang paling diharapkan mencapai 100% Pada awalnya terhambat karena kameranya rusak. (wawancara tanggal 14 Maret 2015)*

Sebelum peneliti kembali dari Kabupaten Siak (10 April 2015), *mobile enrollment* bantuan dari pusat telah terdistribusi di Kabupaten Siak, dan ketika peneliti menanyakan hal ini kepada Muhammad Baiki, beliau menjelaskan :

*“Pengadaan mobile enrollment telah kita rencanakan untuk setiap kecamatan minus Kecamatan Siak Selatan. Sejak bulan Oktober 2013 telah dipesan bahkan telah ke gudangnya untuk menjemput, namun menurut penyelia, aplikasinya belum siap. Karena itu*

*optimisme mampu mencapai target seperti ini harus terdapat dulu. Sekalipun demikian, jika dibandingkan dengan beberapa Kabupaten di Kaltim, capaian target Kabupaten Siak termasuk bagus” (wawancara tanggal 10 April 2015)*

### 3) Mobilisasi Penduduk Wajib KTP Elektronik

Pada prinsipnya mobilisasi penduduk wajib KTP adalah, bagaimana penduduk dapat datang ke tempat pelayanan sesuai dengan jadwal yang tertera dalam surat panggilan, kemudian berjalan lancar, aman, nyaman, tertib dan berhasil melaksanakan penyelesaian proses pelayanan KTP Elektronik. Sehingga dalam hal ini diperlukan kerjasama antara SKPD Kelurahan, Kecamatan dan Disdukcapil.

Sebagaimana dinyatakan oleh Kepala Desa Pinang Sebatang Timur bapak Amri Syarif:

*“Dalam rangka penerapan KTP Elektronik massal 2013, pihak Desa/Kelurahan hanya kebagian koordinasi mobilisasi penduduk dan penyampaian surat panggilan wajib KTP Elektronik. Sehingga staf kelurahan memanfaatkan moment ini untuk mendata keakuratan data penduduk yang masih tinggal aktif di Kelurahan, dan yang sudah meninggalkan tempat tanpa pemberitahuan sebelumnya (wawancara tanggal 15 April 2015).”*

Sementara ketika peneliti menanyakan kepada salah satu staf Kecamatan Tualang tentang mobilisasi penduduk, menurutnya masyarakat cukup proaktif baik dijemput secara massal ataupun tidak dijemput. Bahkan banyak diantara mereka meninggalkan rutinitas kesehariannya dan rela membawa anak-anak kecil mereka untuk turut datang ke tempat pelayanan dalam memenuhi panggilan KTP Elektronik, karena itu disediakan ruangan untuk istirahat bagi mereka. Disamping itu, ketika peneliti menanyakan kepada beberapa penduduk mengapa mereka begitu antusias memenuhi program penerapan KTP Elektronik, jawaban yang didapatkan berbeda-beda, ada yang karena sifatnya gratis, ada yang karena diperintahkan oleh ketua RT, takut tidak punya KTP dan tidak lagi mendapatkan berbagai macam bantuan, dan ada pula karena sangat dimudahkan oleh aparatur. Adapun kemudahan yang dimaksud adalah, bahwa penduduk sekalipun tidak menerima surat panggilan tetapi memiliki KTP lama/nasional dan KK tetap diakomodir untuk dilayani dalam perekaman penduduk. Ketika peneliti mengkonfirmasi hal ini, Seksi Pendataan Penduduk “Muhammad Baiki” menyampaikan :

*“Setiap Kecamatan dalam memobilisasi penduduk berbeda-beda penanganannya. Tergantung Kecamatan itu apakah daerahnya membutuhkan mobilisasi massal atau tidak dan bagaimana akses penduduk menuju tempat layanan. Beberapa Desa di Kecamatan Tualang seperti Sebatang Barat dan Pinang Sebatang yang penduduknya berada diperkampungan dan terpencil, maka pihak Kecamatan wajib untuk memberikan akses transportasi darat dan laut untuk mengangkut penduduk ke tempat pelayanan KTP Elektronik.*

*Karena itu dalam pemenuhan kebutuhan itu, kami telah koordinasi dengan Camat dalam pemenuhan anggarannya. Demikian juga misalnya ada penduduk yang kebetulan ke ibukota kecamatan mengurus sesuatu hal dan ingin merekam administrasi kependudukannya tanpa membawa surat panggilan, telah kami perintahkan agar dilayani sepanjang yang bersangkutan membawa KTP lama ataupun KK-nya (wawancara tanggal 10 mei 2015)”*

#### **A. Faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) di Kecamatan Tualang**

##### **1. Anggaran**

keterbatasan anggaran semakin menuntut agar pemanfaatan sumberdaya yang tersedia benar-benar dilakukan secara efektif dan efisien. Kalimat ini tidak mudah untuk disikapi dengan baik jika komitmen semua pihak tidak seiring sejalan. Sehubungan dengan itu, pemerintah Kabupaten Siak menurut Seksi Pendataan Penduduk “Muhammad Baiki” Menyampaikan :

*“Pemerintah daerah dalam hal ini Bapak Bupati dan Ibu Wakil Bupati sangat antusias menanyakan kendala yang dihadapi DKPS dalam penerapan KTP Elektronik, dan beliau tidak sungkan menanyakan ketersediaan anggaran yang harus disiapkan untuk mengantisipasi kesuksesan program ini. Namun beliau berpesan bahwa diharapkan seefisien mungkin karena optimalisasi tidak selalu dilihat dari besarnya anggaran, namun bagaimana komitmen semua yang menjalankan*

*program ini untuk bekerjasama dengan baik, apalagi anggaran yang disediakan hampir secara keseluruhan dianggarkan dalam APBD Perubahan 2011 (wawancara tanggal 10 Mei 2015).*

## 2. Prosedur

Prosedur pelaksanaan penerapan KTP Elektronik secara massal yang diterbitkan oleh Kementerian Dalam Negeri oleh Direktorat Jenderal Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, sesungguhnya diberikan sebagai acuan kerja bagi Kabupaten/Kota dalam mensukseskan penerapan KTP Elektronik ini.

## PENUTUP

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan pada Bab terdahulu, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Implementasi yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Tualang dalam penerapan KTP Elektronik (*e-KTP*) adalah : pembentukan struktur organisasi dalam bentuk kelompok kerja yang terdiri atas pokja Kabupaten dan Pokja Kecamatan, Sosialisasi, Pelaksana Program (Sumber Daya Manusia), penyediaan sarana dan prasarana serta mobilitas penduduk.
2. Sedangkan implementasi strategi dari segi anggaran, pemerintah Kabupaten Siak telah berupaya menyiapkan seluruh anggaran yang dibebankan kepada daerah sesuai dengan juklak dan juknis dari pusat melalui RKA Perubahan dengan jumlah yang signifikan, yaitu sebesar **Rp. 892.883.600,-** atau sekitar **14,44%** dari anggaran satu tahun DKPS, yang mana anggarannya

untuk tiga bulan (Oktober, Nopember, Desember).

3. Implementasi Strategi Prosedur penerapan KTP Elektronik di Kecamatan Tualang dimulai dari Kelurahan/Desa dalam bentuk mobilisasi dan penyampaian surat undangan, kemudian ke Kecamatan mendaftarkan diri untuk perekaman penduduk, melakukan antrian pemanggilan nama, kemudian verifikasi data, pengambilan foto, tanda tangan, sidik jari, iris mata, kemudian verifikasi sidik jari telunjuk selanjutnya tanda tangan untuk pernyataan atas kebenaran data yang bersangkutan.

### B. Saran

Agar penerapan KTP Elektronik di Kecamatan Tualang, dapat berjalan lebih

optimal dan efisien, disarankan :

1. Program yang akan dilaksanakan mempertimbangkan sumberdaya dan karakteristik daerah, sehingga pada saat perumusan strategi pemakaian sumberdaya tidak berlebihan ataupun sebaliknya menghilangkan sumberdaya yang semestinya ada. Hal ini akan berpengaruh pada saat pengimplementasian strategi, akibatnya orang yang berkompeten ikut melakukan intervensi tidak punya kapasitas. Karena itu jumlah anggota dalam setiap program disesuaikan dengan kebutuhan.
2. Anggaran KTP Elektronik harus dipastikan dapat terserap maksimal dengan memperjelas barang yang ada dan anggaran yang telah disediakan. Ketika anggaran tersedia, barang belum dipastikan ada, tentu akan mengalami kendala saat

pencairannya, Akibatnya penyerapan anggaran tidak tercapai, sehingga berpengaruh pada optimalisasi program.

3. Prosedur yang dilakukan sekalipun telah baik, namun sebaiknya ditempatkan pelayanan membuat skema prosedur pelayanan KTP Elektronik, sehingga masyarakat semakin memahami dan mengerti tatacara yang akan dilaluinya.

4.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Buku-buku :

- Azhari dan Idham, 2002, *Good Governance dan Otonomi Daerah*, UGM Yogyakarta
- Cahyana Ahmadjayadi, 2004. *Sistem Informasi Kepemerintahan Abad 21*, Jakarta Kominfo
- Falih Suaedi, 2010., *E-Government sebagai Sarana Revitalisasi Birokrasi*. Yogyakarta Graha Ilmu.
- Hasibuan, M. 2005, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, Jakarta Bumi Aksara
- Hardiansyah. 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gava Media.
- Hunger dan Wheelen, 2003. *Manajemen Strategis.*, Yogyakarta,. Penerbit Andi
- Iwan Purwanto, 2008., *Manajemen Strategi*. Bandung, CV. Yrama Widya
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Jakarta.
- Nawawi., 2003, *Manajemen Startegik Organisasi Non Frofit Bidang pemerintahan*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Nugroho, Riant. 2003. *Kebijakan Publik: Formulasi, Kualitas pelayanan, dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Alexmedia Competindo.
- Riyadi, Bratakusumah, D.S, 2004. *Perencanaan Pembangunan Daerah*, Jakarta. PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Salusu, 2004. *Pengambilan Keputusan Stratejik untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*, Jakarta. PT. Grasindo.
- Silih Agung Wesasa, 2005, *Strategi Publik Relations.*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- Soetomo, 2006, *Strategi-strategi pembangunan Masyarakat*, : Yogyakarta Pustaka Pelajar.
- Tjiptoherijanto, *Kelembagaan Kependudukan Era Otonomi Daerah*, Jurnal Administrasi Negara, 2005.
- Wahab, Solichin A. 1991. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Kualitas pelayanan Kebijakan*, Bumi Aksara Jakarta.
- Wrihatnolo, Nugroho. 2006. *Manajemen Pembangunan Indonesia, Sebuah Pengantar dan Panduan*, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo
- Wibawa, Samodra. 1994. *Kebijakan Publik*, Intermedia Jakarta.
- Widodo, *Improvisasi Manajemen Strategis Sektor Publik*, Jurnal Administrasi Negara-volume iii\vol.iii, no.1, 2000.

Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo.

Wrihatnolo, Nugroho. 2006. *Manajemen Pembangunan Indonesia, Sebuah Pengantar dan Panduan*, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo

#### **Dokumen :**

UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Pemerintah (PP) Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 Tentang

Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Governmet

Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengawasan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan, Edisi kelima Tahun 2007

Keputusan Bupati Siak Nomor 216.a/HK/KPTS/2011 tanggal 9 September 2011 tentang Penunjukkan Tim Pokja Tingkat Kabupaten

#### **Lain-Lain :**

Katalog BPS : 1102001.1405.022 Kecamatan Tualang Dalam Angka 2014

PT.Unisystem Utama, Penerapan Teknologi Tepat Guna mendukung Pelayanan

Administrasi Kependudukan (www.unigov.unisystem.co.id) diakses 14 September 2014

I Dewa Made Agung, SE,M.Si, Inovasi Layanan KTP “Pelayanan Publik Suatu Keharusan” www.denpasarkota.go.id diakses 14 September 2014

Slamet Mulyo, Jurnal “Enkripsi RC4 sebagai Security pada Database Aplikasi SIAK. www.mercubuana.ac.id diakses 14 September 2014

PT.Telematika, SIMDUK, www.telematika.co.id diakses 14 September 2014

CV.Artha Mitra Pratama, Sintap (Sistem Informasi Satu Atap) www.ampmulti.com diakses 14 September 2014

Kemendagri (2011) Kartu Tanda Pendudukan Elektronik (e-KTP) <http://www.ektp.com>, diakses tanggal 15 September 2014

Tjipto Atmoko [http://resources.unpad.ac.id/unpadcontent/uploads/publikasi\\_dosen/standarperasionalprosedur.pdf](http://resources.unpad.ac.id/unpadcontent/uploads/publikasi_dosen/standarperasionalprosedur.pdf), diakses 22 Oktober 2014

M. Farid Wadji, <http://www.ums.ac.id>, Manajemen Strategi, Bab XIII, edisi 2. Fdiakses, 22 Oktober 2014