

Managemen Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Konawe

Sitti Rahmatyah¹, Suci Sarning²

Universitas Lakidende

Correspondance Email: sittirahmatyah606@gmail.com

Abstrak: Metode penelitian dengan lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berlokasi di Kabupaten Konawe. Pemilihan tempat dan lokasi penelitian dengan alasan yaitu peneliti ingin mengetahui kasus pelayanan KTP-eL di instansi tersebut. Jenis penelitian kualitatif dengan sumber data terdiri atas data primer dan data sekunder. Informan penelitian terdiri atas Kabid pelayanan pendaftaran penduduk, Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Staf dan masyarakat yang menggunakan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan pedoman wawancara. Teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan verifikasi. Hasil penelitian menemukan bahwa sistem manajemen pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik dikatakan cukup baik dapat dilihat pada penerapan pelayanan KTP-el ditunjukkan oleh pegawai dalam melayani pemohon berupa kualitas layanan dilakukan dari proses penyusunan, Implementasi rencana, Koordinasi serta penyelesaian aktivitas pelayanan serta faktor-faktor yang mempengaruhi yakni struktur organisasi, kinerja pegawai dan sistem pelayanan. Dan hasil untuk menjamin terwujudnya harapan pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik.

Kata kunci: Manajemen Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik

Abstract: The purpose of this study was to determine the management of the identity card service and the factors that influence the management of the identity card service at the Office of Population and Civil Registration of Konawe Regency. The research method with this research location was carried out at the Office of Population and Civil Registration located in Konawe Regency. The choice of the place and location of the study was based on the reason that the researcher wanted to know the case of the eL ID card service at the agency. This type of qualitative research with data sources consisting of primary data and secondary data. There search informants consisted of the Head of Population Registration Service, Head of Population Administration Information Management, Staf and the public who use the Electronic Identity Card service. Data collection techniques using observation and interview guidelines. Data analysis techniques include data reduction, data presentation and verification. The results of the study found that the service management system for the Electronic Identity Card is said to be quite good, it can be seen in the application of the e-KTP service shown by the employees in serving applicants in the form of service quality carried out from the process of preparing, implementing plans, coordinating and completing service activities as well as the influencing factors, namely organizational structure, employee performance and service system. And results to ensure the realization of the expectation of the Electronic Identity Card issuance service.

Keywords: Electronic Identity Card Service Management

PENDAHULUAN

Pemerintah mempunyai kewajiban untuk memberikan atau menyediakan pelayanan publik, melalui para birokratnya kepada masyarakat, guna memenuhi semua kebutuhan, yang merupakan dasar masyarakat. Proses pelayanan yang ada harus mampu menjunjung nilai-nilai profesionalitas, kualitas produk layanan pun harus terjaga dan biaya serta waktu penyelesaian sesuai dengan standart. Dengan menjalankan nilai-nilai tersebut, maka akan tercipta sebuah pelayanan yang efisien dan efektif. Pelayanan Publik akan berkembang pesat, jika didukung dengan teknologi informasi yang biasa dikenal dengan *smart city*. Penerapan *smart city* merupakan bentuk pelayanan prima, dalam pelayanan administrasi pada sistem kependudukan.

Pelayanan Publik di Indonesia diatur dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan Publik yang harus diberikan pemerintah ini dapat diklasifikasikan menjadi dua kategori, pertama: pelayanan kebutuhan dasar (kesehatan, pendidikan dasar dan bahan kebutuhan pokok masyarakat). Kedua: pelayanan umum (pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa).

Menurut Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis NIK secara Nasional dalam pasal 2 ayat (1) menjelaskan tujuan pemerintahan menerbitkan Kartu Tanda Penduduk Elektronik untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan yang berbasis NIK secara Nasional E-KTP merupakan cara tepat yang akan ditempuh oleh pemerintah dengan membangun database kependudukan secara nasional untuk memberikan identitas kepada masyarakat dengan menggunakan sistem biometrik yang ada didalamnya.

Kualitas penyelenggaraan sistem administrasi kependudukan harus terjamin dengan baik, karena sangat berpengaruh terhadap pelayanan publik yang akan diterima oleh masyarakat di masa yang akan datang. Sistem administrasi kependudukan tersebut, seperti : akta kelahiran, KTP, KK, KIA, dan lain sebagainya. Pemenuhan kualitas penyelenggaraan sistem administrasi kependudukan merupakan tugas umum pemerintahan terkait dengan hak-hak sipil yang menjadi warga negara. Untuk itu, administrasi kependudukan wajib dimiliki oleh seluruh masyarakat Indonesia supaya dapat dipergunakan untuk kehidupan sehari - hari, dan salah satunya yaitu Kartu Tanda Penduduk

Kartu Tanda Penduduk (KTP) ialah Kartu identitas yang dimiliki masyarakat, dibuat secara komputerisasi dan memiliki spesifikasi serta format khusus. Karena Kartu Tanda Penduduk ini secara Nasional, telah dilindungi dengan sistem pengamanan yang bersifat khusus karena menyangkut identitas seseorang yang diberlakukan resmi di negara Indonesia.

Menerapkan sistem kartu Tanda Penduduk ini tidak semudah membalikkan telapak tangan mengingat kegiatan ini melibatkan ratusan juta penduduk Indonesia. Kesuksesan pelaksanaan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) sangat didukung oleh NIK (Nomor Induk Kependudukan) dalam penerapan kartu tanda penduduk elektronik. Nomor Induk Kependudukan haruslah hanya dimiliki seorang penduduk dan tidak bisa dipindah tangankan. Aplikasi Nomor Induk Kependudukan harus menyeluruh segala usia, masyarakat yang memegang Kartu Tanda Penduduk Elektronik secara otomatis hanya memiliki satu Nomor Induk Kependudukan yang terdata secara lengkap dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Data-data yang terdapat dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik jauh lebih lengkap dibanding Kartu Tanda Penduduk konvensional karena secara fisik Kartu Tanda Penduduk Elektronik memiliki *chip* yang berisi memori yang menyimpan data pemegangnya secara lengkap bak kartu kredit yang menyimpan data transaksi.

Hambatan atau masalah dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik mencakup sistem, yang masih menjadi kendala yaitu koneksi jaringan internet yang buruk mengakibatkan data tidak dapat terinput, terkait tentang informasi, masih ada masyarakat yang belum mengetahui tentang pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik dan tentang pentingnya Kartu Tanda Penduduk Elektronik terutama masyarakat yang tinggal di dataran tinggi atau pegunungan, terkait tentang layanan masih kurangnya penyediaan infrastruktur layanan seperti tempat duduk lahan parkir yang sempit dan terkait tentang *feedback* dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik hasil kerja yang dicapai belum efektif dan efisien karena masih ada masyarakat yang belum mendapat e-KTP.

Hambatan dalam pelayanan kartu tanda penduduk elektronik Untuk wilayah Sulawesi antara lain dikarenakan keterlambatan peralatan kartu tanda penduduk elektronik, kurangnya sosialisasi dan kurangnya daya listrik. Beberapa kendala dan masalah yang menghambat pelaksanaan kartu tanda penduduk elektronik sebenarnya sama dengan Kabupaten/Kota yang ada di Indonesia, dan khususnya di kabupaten konawe diantaranya masih banyak masyarakat yang sudah melakukan perekaman namun karena minimnya pasokan blanko kartu tanda penduduk elektronik dari pemerintah sehingga hanya digantikan dengan KTP sementara yaitu surat keterangan di kertas yang dikeluhkan mudah rusak robek dan hilang, masih banyaknya kepemilikan KTP ganda oleh penduduk setempat.

Selain itu, kendala lain muncul akibat dampak dari alat perekam, alat yang digunakan dalam perekaman data penduduk terbilang sedikit dan menyebabkan masyarakat harus antri berjam-jam untuk mendapat layanan. Selain itu alat perekam yang dipakai secara bergantian mengakibatkan pelaksanaan perekaman data dalam program kartu tanda penduduk elektronik kerap mengalami kendala berupa macetnya alat atau error dan tidak bisa digunakan. kendala lainnya antara lain masih kurangnya sumber daya dalam melakukan sosialisasi perihal kartu tanda penduduk elektronik dan harus diakui bersama bahwa data kependudukan yang dimiliki oleh Dinas kependudukan dan pencatatan sipil saat ini belum lengkap dan akurat.

Pada tahun 2019 Pandemi Covid-19 ini terjadi di seluruh dunia dan dampaknya luar biasa dirasakan. Bahkan berimplikasi terhadap sektor kehidupan. Begitu juga dengan tatanan sistem kerja yang ada di sektor pemerintahan. Pemerintah harus mampu memberikan pelayanan prima walaupun harus juga berorientasi pada keselamatan aparatur birokrasi dan masyarakat. Apalagi Pandemi ini juga memaksa setiap penduduk untuk memiliki kartu tanda penduduk elektronik sehingga keberadaannya sangatlah penting di tangan setiap warga, karena kartu tanda penduduk elektronik merupakan salah satu persyaratan pencairan bantuan sosial terhadap warga terdampak covid-19.

Penerapan tersebut, membuat adanya pengurangan terhadap intensitas pertemuan antara pemberi layanan dan penerima layanan publik. Kondisi seperti ini, harus dijadikan sebagai sebuah momentum positif dalam mengoptimalkan pelayanan publik, yang awalnya lebih bersifat tatap muka kemudian beralih ke sistem *online* menggunakan Teknologi Informasi.

Manajemen pelayanan dalam bidang kependudukan merupakan solusi untuk mengantisipasi permasalahan yang sedang terjadi diatas, serta menciptakan efektivitas dan efisiensi pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat Kabupaten konawe sehingga akan menimbulkan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima.

Manajemen dan pelayanan merupakan dua kata yang berbeda. Namun keduanya dapat menjadi satu kesatuan dan saling terkait untuk membantu sebuah organisasi, perusahaan, atau pemerintah mencapai tujuannya. Banyak definisi yang diberikan oleh para ahli untuk menjabarkan pengertian dari manajemen dan pelayanan. Manajemen secara garis besar dikatakan sebagai sebuah ilmu yang diterapkan untuk membantu kemajuan sertapencapaian tujuan dari sebuah organisasi. Sementara pelayanan secara garis besar dikatakan sebagai sebuah usaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atau konsumen yang bersifat berwujud atau pun tidak berwujud. Tidak hanya organisasi atau perusahaan, pemerintah juga menerapkan manajemen pelayanan. Pemerintah berupaya mengatur sejumlah perencanaan yang nantinya akan disusun untuk diorganisasikan serta dilakukan pengarahan dan pengawasan terhadapnya. Dan sasaran akan manajemen pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah adalah kepuasan masyarakat itu sendiri.

LANDASAN TEORI

Manajemen

Menurut Afandi (2018) Manajemen adalah proses kerja sama antar karyawan untuk mencapai tujuan organisasi sesuai dengan pelaksanaan fungsi perencanaan, pengorganisasian, personalia, pengarahan, kepemimpinan, dan pengawasan. Proses tersebut dapat menentukan pencapaian sasaran yang telah ditentukan dengan pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya untuk mencapai hasil lebih yang efisien dan efektif.

Pelayanan

Menurut Sampara dalam Sinambela (2011) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

METODE

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu hal yang mempengaruhi hasil penelitian. Kualitas pengumpulan data berkenaan dengan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data pada penelitian ini memiliki tujuan agar dapat mengumpulkan data-data yang valid pada penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa deskriptif dengan pendekatan kualitatif sehingga memerlukan strategi penyelidikan yang naturalistik dan induktif dalam mendekati suatu suasana (*setting*) tanpa hipotesis-hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Data Reduction (reduksi data)

Teknik analisis data pada bagian reduksi data ini setelah peneliti mendapatkan hasil wawancara dari narasumber, peneliti akan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting mengenai Elektronik Pendaftaran Penduduk Tidak Permanen serta mencari titik temu pembahasan masalah dalam penelitian, dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas

dan dapat mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

2. Data Display (penyajian data)

Setelah data direduksi, maka peneliti akan membuat penyajian data. Penyajian data peneliti melakukan susunan informasi mengenai penerapan pelayanan Elektronik, kemudian peneliti melakukan penarikan sebuah kesimpulan dari informasi yang telah peneliti dapatkan dan mengubahnya serta menyusunnya kedalam bentuk uraian singkat dan bagan yang selanjutnya peneliti buat menjadi sebuah teks yang bersifat naratif.

3. Conclusion Verification (penarikan kesimpulan)

Setelah adanya penyajian data, maka peneliti melakukan peninjauan kembali secara sepintas pada catatan lapangan yang bertujuan untuk dapat memahami Kualitas Pelayanan Sitem Elektronik Pendaftaran Penduduk Tidak Permanendi Kabupaten Konawe, agar dapat memperoleh kesimpulan dan pemahaman yang lebih.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe

Membahas tentang persoalan manajemen pelayanan kartu tanda penduduk elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, berdasarkan pada beberapa variable sebagaimana dalam kerangka pikir penelitian, yakni: menggunakan beberapa dimensi, seperti: Penyusunan rencana, Pengimplementasian rencana, mengkoordinasikan serta penyelesaian aktivitas pelayanan.

Penyusunan Rencana

Penyusunan rencana merupakan proses menetapkan tujuan dan sasaran, menentukan pilihan-pilihan tindakan yang akan dilakukan, dan mengkaji cara terbaik untuk mencapai tujuan masa depan yang telah ditetapkan sebelumnya pada Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Konawe. Dalam penyusunan rencana mempunyai 4 tahap yaitu:

1. Menetapkan target atau tujuan perencanaan dimulai dengan keputusan tentang keinginan atau kebutuhan organisasi atau kelompok kerja. Tanpa rumusan target atau tujuan yang jelas, organisasi akan menggunakan sumber daya secara tidak efektif.
2. Merumuskan keadaan saat ini, pemahaman akan posisi atau keadaan organisasi sekarang ini dari pada tujuan yang hendak akan dicapai atau sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan. Tahap kedua ini memerlukan informasi terutama keuangan dan data statistik yang dapat melalui komunikasi dalam organisasi.
3. Mengidentifikasi segala kemudahan dan hambatan, segala kekuatan dan kelemahan, untuk mengukur kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan. Oleh karena itu perlu di ketahui faktor-faktor lingkungan intren dan ekstern yang dapat membantu organisasi mencapai tujuannya atau yang mungkin menimbulkan masalah. Walaupun sulit dilakukan, antisipasi keadaan, masalah, dan kesempatan serta ancaman yang mungkin terjadi diwaktu mendatang adalah bagian esensi dari proses perencanaan.
4. Mengembangkan berbagai alternatif kegiatan untuk mencapai tujuan.

Penyusunan Rencana kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe untuk tahun 2020 mempunyai beberapa tujuan dan sasaran yang hendak dicapai. Secara umum tujuan penyusunan Renja adalah terwujudnya pelayanan pada masyarakat Kabupaten Konawe dalam pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dengan baik. Untuk mencapai tujuan tersebut beberapa sasaran yang akan dicapai adalah:

1. Meningkatkan Kelancaran Administrasi Perkantoran
2. Terlaksananya Pemeliharaan Sarana Dan Prasarana
3. Terwujudnya Tertib Administrasi Perkantoran
4. Terwujudnya Aparatur Yang Tertib Dan Disiplin
5. Terwujudnya SDM Yang Berkualitas, Berorientasi Pada Pelayanan Yang Prima
6. Terlaksananya Pelayanan Dokumen Dan Surat-Surat Kependudukan
7. Terlaksananya Pelayanan Dokumen Pencatatan Sipil
8. Terlaksananya Pelayanan Data Dan Informasi Administrasi Kependudukan Berbasis SIAK

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe.

Faktor ini merupakan penentu dari sebuah desain organisasi sebagai bentuk geometris dari pembagian kerja dan rangkaian hierarki sebuah hubungan dalam organisasi. Dalam struktur organisasi ini menetapkan para pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipi kabuapten konawe pada bidang yang telah ditetapkan maka memudahkan dalam pelayanan karena dengan struktur organisasi para pegawai dapat mengetahui tupoksi nya masing-masing.

Faktor kemampuan aparat merupakan unsur kedua yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kartu tanda penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten konawe karena kinerja pegawai suatu hasil yang dicapai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu.

Sistem pelayanan merupakan faktor terakhir yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten konawe. Sistem pelayanan ini merupakan satu kesatuan faktor yang dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu pelayanan. Sistem pelayanan ini terdiri dari 4 faktor yaitu :

1. Sistem prosedur dan metode yaitu dalam pelayanan perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
2. Personil terutama ditekankan pada prilaku aparatur, dalam pelayanan untuk aparatur pemerintah selaku personil pada prilaku aparatur, dalam pelayanan umum pemerintah selaku prosonil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari masyarakat.
3. Sarana dan prasarana dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruangan kerja serta fasilitas pelayanan misalnya: ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
4. Masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun pelakunya.

SIMPULAN

1. Manajemen pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Konawe dapat di katakana cukup baik, dilihat dari hasil wawancara beberapa informan di kantor tersebut menunjukkan adanya usaha yang dilakukan pegawai Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil dalam memeberikan pelayanan prima bagi masyarakat, dilakukan mulai dari proses penyusunan rencana, implementasi rencana, koordinasi, serta penyelesaian aktivitas pelayanan pada kantor tersebut.
2. Dalam faktor-faktor yang mempengaruhi manajemen pelayanan kartu tanda penduduk elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan manajemen, karena di pengaruhi oleh struktur organisasi, kinerja pegawai, dan sistem pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori,Konsep dan Indikator)*. Riau : Zanafa Publishing.
- Alfitra Salam, 2007, *Peran TNI Manunggal Dalam Pembangunan Desa*, Rosda Karya Bandung
- Antonio, Muhammad Syafii. 2007 . *The Super Leader Super Manager*. Jarkarta: Tazkia Multimedia Dan ProLm Centre.
- Azhar, Susanto. (2013). *Sistem Imformasi Akuntansi, - Struktur- Pengendalian- Resiko- Pengembangan, Edisi Perdana*, Lingga Jaya, Bandung.
- B. Uno, Hamzah (2006), *Teori Motivasi Dan Pengukurannya Analisis Dibidang Pendidikan*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Hasibuan , Melayu S.P. 2005. *Manajemen sumber daya manusia, Edisi revisi*. Bumi Aksara .Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2006. *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah, Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ndraha, Taliziduhu, 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru) 2*, Jakarta: Rineka Cipta
- Perangin Angin, Loina .(2001). *Hubungan Masyarakat, Membina Hubungan Dengan Publik*. Bandung: CV. Lalolo.
- Ratminto Dan Winarsih Atik Septi.2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar.
- Rivai, Veitthzal. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

- Sitti Rahmatyah dan Suci Sarning, Manajemen Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Konawe*
- Riyadi, Bratakusumah D.S. (2005). *Perencanaan Pembangunan Daerah*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Robbins, Stephen. P Dan Coulter, Mary. (2016). *Management 13th Edition*. USA : Pearson Education Limited.
- Robbins, Stephen. P Dan Timothy A.Judge. (2014). *Essensial Of Organizational Behaviour Twelfth Edition* USA: Pearson Education Limited.
- Sinambela, L.P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Solihin, Ismail .(2009). *Corporate Social Responsibility From Charity To Sustainability*. Jakarta. Salemba Empat.
- Tachjan. (2008). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung : APII Bandung.
- Terry, George R. 2006, *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wibowo. (2010). *Manajemen Kinerja*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Yayat M. Herujito. 2001. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: P.T. Grasindo.
- Yohanes. Yahya. (2006). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Undang-Undang :

- Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004
- Penerbitan dokumen identitas lainnya (pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Adminduk).