**EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI SISTEM
INFORMASI ELEKTRONIK DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BOMBANA**

***THE IMPLEMENTATION EFFECTIVENESS OF
THE ELECTRONIC INFORMATION SYSTEM IN
POPULATION ADMINISTRATION SERVICES IN
POPULATION AND CIVIL REGISTRATION
AGENCY OF BOMBANA DISTRICT***

Angga sofyan¹, Syahri Nehru Husain², Zulfiah Larisu³

- 1) Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik PPs UHO; e-mail:
- 2) Dosen Tetap Jurusan Ilmu Administrasi Publik UHO; e-mail:
- 3) Dosen Tetap Jurusan Ilmu Administrasi Publik UHO; e-mail:

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk dan menganalisis efektivitas implementasi sistem informasi elektronik dalam pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Data primer diperoleh dari informan dengan metode wawancara, sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi dokumen. Informan diambil secara purposif dari aparat dan warga masyarakat. Prosedur analisis data yang diterapkan adalah induktif-kontesktual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan telah menerapkan sistem informasi elektronik, khususnya dalam pelayanan KK, KTP, Akte Kelahiran, Akte Nikah, dan Akta sipil lainnya. Implementasi sistem informasi elektronik tersebut cukup efektif dilihat dari dimensi kemanfaatan, kemudahan dan penerimaan teknologi informasi.

Kata-kata Kunci: Efektivitas, Sistem Informasi Elektronik, Administrasi Kependudukan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation effectiveness of electronic information systems in population administration services at the Population and Civil Registration Agency of Bombana District. This study uses a qualitative approach with descriptive design. Primary data is obtained from informants by interview method, while secondary data is obtained through document studies. Informants were taken purposively from the apparatus and community members. The data analysis procedure is an inductive-contest. The results indicate that the population administration service has implemented an electronic information system, especially in the service of KK, KTP, Birth Certificate, Marriage Certificate, and other civil deeds. The implementation of electronic information systems is quite effective seen from the dimensions of the benefits, convenience and acceptance of information technology.

Key Words: Effectiveness, Electronic Information Systems, Population Administration

PENDAHULUAN

Di era teknologi modern sekarang ini sistem informasi elektronik dalam wujud *electronic government* telah menjadi suatu pilihan dalam cara pemenuhan kebutuhan masyarakat. Sistem ini memberi kemudahan bagi penyelenggaraan pelayanan publik dan telah banyak membawa perubahan positif pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Salah satu bidang penggunaan *e-government* adalah KTP Elektronik atau e-KTP di mana pemerintah dapat mengendalikan pemilikan satu KTP untuk hanya satu penduduk dengan menerapkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang berlaku seumur hidup. NIK yang ada di e-KTP menjadi dasar dalam penerbitan berbagai dokumen sipil seperti paspor, surat izin mengemudi (SIM), nomor pokok wajib pajak (NPWP), polis asuransi, sertifikat atas hak tanah dan identitas lainnya.

Dalam pelayanan administrasi kependudukan, implementasi sistem informasi elektronik sangat penting untuk menjawab keamanan dan kecepatan proses perekaman, pengiriman/komunikasi data, penyimpanan serta pendayagunaan data individu penduduk. Meningkatnya ketertiban dan keterpaduan administrasi kependudukan sangat berguna bagi perumusan kebijakan, perencanaan dan pelaksanaan program pembangunan. Namun, implementasi sistem informasi elektronik dalam administrasi kependudukan hendaknya memenuhi prinsip-prinsip tepat guna, bertahan relatif lama, efisien, aman, mudah dioperasikan dan murah pemeliharaannya, serta dapat diakses di seluruh wilayah tanah air dengan *support* yang selalu tersedia dan relatif cepat.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bombana bertanggung jawab menyelenggarakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan kepada pemerintah Kabupaten Bombana. Selain itu, eksistensi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana bersesuaian dengan salah satu misi pemerintah pusat untuk merealisasikan amanah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Salah satu amanat dari undang-undang tersebut adalah penataan administrasi kependudukan menuju tertib administrasi kependudukan dan peningkatan profesionalisme pelayanan. Sistem informasi administrasi kependudukan menurut undang-undang tersebut adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan.

Informasi yang penulis peroleh dari Kepala Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Bombana, masyarakat telah mendapatkan pelayanan

perekaman E-KTP. Namun dalam pelayanan tersebut masih ada kendala antara lain terdapat kesalahan data penduduk, petugas hanya sebatas mendistribusikan E-KTP saja dan aktivasi dilakukan di kemudian hari sehingga penduduk yang berdomisili jauh dari kantor tersebut enggan melakukan aktivasi, dan pada proses penerimaan KTP seringkali memakan waktu yang lumayan lama dari mingguan hingga berbulan-bulan. Fenomena tersebut memunculkan pertanyaan tentang efektivitas implementasi sistem informasi elektronik dalam pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini mencoba mengisi kesenjangan literatur tersebut dengan mengungkap tentang efektivitas implementasi sistem informasi elektronik dalam pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bombana.

Implementasi merupakan salah satu tahap dalam siklus kebijakan (Wilson, 2006:38-39). Tahap lainnya dari siklus kebijakan adalah pembuatan kebijakan dan dampak kebijakan. Hill & Hupe (2002:7) mengemukakan bahwa implementasi menunjuk pada tahap *post-legislative* dalam proses atau siklus kebijakan publik. Tahap *legislative* sendiri mencakup formulasi dan adopsi kebijakan. Brynard (2005:5) menyatakan bahwa makna paling umum dari implementasi adalah melaksanakan, mencapai, memenuhi, menghasilkan atau merampungkan.

Putra (2003:81) menyatakan bahwa proses implementasi setidaknya memiliki empat elemen: penjabaran kebijakan ke dalam berbagai aktifitas pelaksanaan; pengorganisasian aparat/staf pelaksana; pengalokasian sumber-sumber untuk merealisasikan kegiatan; dan koordinasi dengan berbagai pihak terkait di dalam dan di antara instansi pelaksana. Hill & Hupe (2002:10) mengemukakan bahwa dalam membicarakan implementasi maka secara implisit maupun eksplisit kita membuat penilaian, yakni membandingkan apa yang dicapai dengan apa yang diharapkan. Penilaian ini mengarah pada observasi tentang efektivitas implementasi, kekurangan implementasi, dan kegagalan implementasi.

Efektivitas mempunyai kata dasar efektif, artinya mencapai tujuan atau sasaran (Robbins & Judge, 2013:28; Atmosoeparto, 2001:4). Efektivitas juga diartikan sebagai sejauh mana kita melakukan hal secara benar (Mihaiu dkk., 2010:132-133). Prihal implementasi yang efektif, Elmore (dalam Paudel, 2009:37) mengidentifikasi empat parameter utama, yakni: tugas-tugas dan tujuan-tujuan jangka pendek yang dispesifikasi secara jelas yang merefleksikan secara akurat maksud kebijakan; suatu rencana manajemen yang mengalokasikan tugas-tugas dan standar-standar kinerja dari setiap subunit; sarana obyektif untuk mengukur kinerja subunit; system pengendalian

manajemen dan sanksi-sanksi sosial untuk menjaga agar para bawahan akuntabel atas kinerja mereka. Di lain pihak, Matland (dalam Paudel, 2009:37) menyatakan bahwa implementasi yang berhasil mensyaratkan: kepatuhan pada ketentuan-ketentuan dan arah kebijakan/regulasi, dan pencapaian indikator-indikator keberhasilan spesifik.

Implementasi yang dimaksudkan di sini adalah implementasi sistem informasi elektronik dalam pelayanan administrasi kependudukan. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Administrasi kependudukan memanfaatkan system informasi yang disebut sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK), yakni pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, diterapkan dengan menggunakan teknologi informasi (Perwiranegara, 2017:1).

SIAK maupun sistem informasi pada umumnya mengandung tiga kegiatan: masukan (*input*), pemrosesan, dan keluaran (*output*). Hasilnya adalah informasi yang diperlukan organisasi untuk pengambilan keputusan, pengendalian operasional, analisis pemecahan masalah, dan menciptakan produk baru (Kusnendi, 2011:14-15). Dalam pelayanan administrasi kependudukan, input dan output system adalah informasi elektronik, yakni sekumpulan data elektronik yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

Davis (dikutip dalam Rahadi, 2007) mengemukakan bahwa penerapan informasi elektronik banyak menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*, yang terdiri dari 3 variabel utama, yaitu manfaat dirasakan, kemudahan penggunaan, dan penerimaan TI. Model TAM ini menjadi acuan dalam mengungkap implementasi sistem informasi elektronik dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dikaitkan dengan konsep efektivitas implementasi sebelumnya maka cakupan analisis penelitian ini adalah sejauh mana model TAM diwujudkan dalam pelaksanaan tugas aparat, kepatuhan aparat pada norma-norma pelayanan, dan capaian indikator keberhasilan spesifik yang ditetapkan.

METODE

Penelitian ini berlokasi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bombana. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengungkapkan fenomena implementasi sistem informasi elektronik dalam pelayanan administrasi

kependudukan pada latar alamiah dengan memanfaatkan diri peneliti sebagai instrumen kunci. Jenis penelitian ini adalah deskriptif yakni untuk menggambarkan secara sistematis dan komprehensif fenomena efektivitas implementasi dimaksud dengan mengandalkan data yang bersifat kata-kata atau narasi serta menekankan pendekatan induktif.

Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan sekunder. Sumber data utama penelitian ini adalah informan dan situasi sosial di konteks penelitian tersebut. Informan terdiri dari Kepala Dinas Capil, Sekretaris, Kepala Bidang Pengelolaan Administrasi Kependudukan, Kasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Kasi Pengelolaan dan Penyajian Data Kependudukan, 2 orang warga masyarakat yang sedang mengurus administrasi kependudukan. Prosedur analisis data dalam penelitian ini adalah induktif-kontesktual. Pengabsahan data dilakukan dengan metode triangulasi sumber data dari sumber yang berbeda, maupun *confirmability* melalui obyektivitas data yang menghindari subyektivitas data dengan melibatkan informan yang lebih banyak sampai menemukan kejenuhan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setiap warga negara Indonesia, termasuk yang berdomisili di Kabupaten Bombana wajib memiliki kartu identitas penduduk dan sipil yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Jenis kartu identitas penduduk dan sipil yang menjadi kewenangan Dinas adalah KK, KTP, Akte Kelahiran, Akte Nikah, dan Akta sipil lainnya. Kemajuan teknologi yang sangat cepat mengharuskan Dinas mengikuti perkembangan teknologi, untuk itu dibutuhkan suatu sistem informasi yang mendukung kebutuhan instansi pemerintah dalam menciptakan efisiensi dan efektifitas kerja maupun dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan data pada Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Bombana, jumlah penduduk Kabupaten Bombana tahun 2017 sebanyak 15.966 kepala keluarga dan 62.997 jiwa. Dari jumlah tersebut, yang sudah mencetak kartu keluarga (KK) sebanyak 11.053, sedangkan yang 4.943 KK lainnya belum cetak. Dari jumlah tersebut, yang sudah memiliki KTP sebanyak 5.429 dan yang sudah memiliki akta kelahiran sebanyak 2.681. Penduduk wajib KTP (berumur 17 tahun atau kurang 17 tahun pernah menikah) di Kabupaten Bombana per 31 Desember 2017 yang wajib KTP-El berjumlah 42.364 jiwa, yang sudah memiliki KTP-El berjumlah 24.532 jiwa, jadi yang belum memiliki KTP-El sebanyak 17.832 jiwa. Penerbitan/pencetakan Akte Kelahiran

sampai akhir tahun 2017 berjumlah 2.438 lembar, penyediaan blanko berjumlah 4.148 lembar berarti masih tersisa 1.710 blanko Akte Kelahiran.

Penerapan teknologi dan informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bombana, era sekarang ini sudah menjadi keharusan dalam memberi pelayanan karena tanpa teknologi dan informasi maka instansi tersebut akan mengalami keterlambatan dalam mengakses data-data kependudukan di Bombana. Informan penelitian Abdul Mutalib, S.Sos menyatakan bahwa:

Dengan adanya sistem informasi elektronik, staf semakin mudah dalam mengerjakan berbagai data kependudukan misalnya KTP, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Kartu Keluarga. kemudian dapat meningkatkan kinerja di kantor. Jadi pada dasarnya dalam melaksanakan pekerjaan khususnya mengenai data kependudukan lebih mudah dan bermanfaat bagi pegawai dengan menggunakan sistem informasi elektronik dalam menyelesaikan tugas di kantor (wawancara, 16 Maret 2018).

Sistem informasi elektronik memudahkan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana dalam melaksanakan tugas pelayanan administrasi kependudukan dengan mudah dan dapat meningkatkan kinerja pegawai maupun organisasi. Informan (H. Kurais, SE selaku Kepala Bidang Pengelolaan Administrasi Kependudukan) mengungkapkan bahwa:

dalam mengerjakan data-data kependudukan dengan adanya system informasi elektronik semua pekerjaan dapat dilaksanakan dengan mudah dan selaku pegawai manfaatnya cukup besar dalam penyelesaian data kependudukan di kantor. Dan tentu saja hasil kerja menggunakan teknologi dengan tidak menggunakan teknologi adalah berbeda hasilnya, jadi produktivitas kerja jauh lebih dibandingkan dengan tidak menggunakan teknologi informasi (wawancara, 16 Maret 2018).

Data tersebut menunjukkan bahwa dengan system informasi elektronik pegawai dapat dengan mudah mengakses data-data kependudukan, selain itu dapat meningkatkan produktivitas kerja pegawai menjadi lebih cepat, efektif dan mudah dalam menyelesaikan data-data kependudukan, misalnya pembuatan kartu keluarga, KPT, Akte kelahiran, akte kematian. Implementasi sistem informasi elektronik dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat memiliki nilai positif. Informan (Nasrullah) menyatakan bahwa:

Selaku warga masyarakat yang mengurus Kartu Keluarga dan KTP dapat merasakan manfaat dari implemetasi sistem informasi elektronik pada Dinas Dukcapi kabupaten Bombana, yaitu pelayanan bisa lebih cepat dari pelayanan sebelumnya, misalnya pelayanan Kartu Keluarga dan KTP (wawancara, 19 Maret 2018).

Warga masyarakat yang bermohon untuk memperoleh kartu keluarga, akte kelahiran, akte kematian, dan KT semakin cepat pengurusannya dengan diterapkannya sistem informasi elektronik dalam memberi pelayanan. Informan (Ir. Andi Nur Alam, M.P.W selaku kepala Dinas) menyatakan bahwa:

Memang era sekarang ini sudah saatnya teknologi informasi digunakan oleh instansi kependudukan dalam menyelesaikan data-data kependudukan dan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan pada masyarakat. Karena bagi pegawai sangat merasakan manfaat dan kelebihan dari teknologi informasi dalam melaksanakan pekerjaan mengenai data-data kependudukan dan dapat meningkatkan kinerja pegawai (wawancara, 16 Maret 2018).

Data di atas mengkonfirmasi nilai positif dan manfaat yang dirasakan oleh pegawai atau staf dari implemetasi sistem informasi elektronik dalam pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini mendukung pendapat Davis (dikutip dalam Rahadi 2007) yang telah dikemukakan sebelumnya. Penelitian ini juga menemukan fakta-fakta bahwa kemudahan penggunaan atau implementasi sistem informasi elektronik menjadi salah satu alasan Dinas Kependudukan Catatan Sipil untuk menerapkannya pelayanan administrasi kependudukan pada. Informan (Sugianto, S.Si selaku Kasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) menyatakan bahwa:

Sebagai pegawai yang setiap hari berhadapan dengan data-data kependudukan maka dengan adanya teknologi informasi sangat mudah penggunaannya sehingga pekerjaan juga dikerjakan. Yang terpenting dari penggunaan teknologi adalah kesistem informasi elektronika sudah telah menguasai programnya maka otomatis penggunaan teknologi informasi itu menjadi mudah. Karena dengan mudah penggunaannya maka pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat seperti pelayanan kartu keluarga, KTP dan akte kelahiran serta akte kematian dapat diakses dengan cepat dan masyarakat dapat menerima hasilnya dengan cepat pula (wawancara, 17 Maret 2018).

Implementasi sistem informasi elektronik pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga dapat membantu masyarakat untuk dapat memperoleh dokumen yang dibutuhkan misalnya KTP, kartu keluarga, akte kelahiran dan akte kematian. Informan pegawai teknis bidang pelayanan mengkonfirmasi bahwa:

Memberikan pelayanan administrasi kependudukan pada warga masyarakat di Kabupaten Bombana dengan menggunakan teknologi informasi dan kependudukan jauh lebih baik dibandingkan dengan manual, karena data-data dalam komputer mudah diakses dengan menggunakan teknologi informasi. Jadi sebagai pegawai sangat senang dengan implemetasi sistem informasi elektronik karena mengoperasikan sarana tersebut sangat mudah dan penggunaannya mudah dipahami oleh pegawai yang sudah terlatih atau sudah pernah mendapat pelatihan (wawancara, 16 Maret 2018).

Data tersebut menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi elektronik dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan memudahkan banyak aspek pekerjaan yang berhubungan dengan akses data sehingga pegawai dapat menyelesaikan data-data kependudukan dengan cepat. Informan (H. Kurais, SE selaku Kepala Bidang Pengelolaan Administrasi Kependudukan) menyatakan bahwa:

Pegawai yang sudah terlatih dapat memberikan pelayanan administrasi kependudukan dengan cepat dan tepat waktu pada masyarakat yang bermohon untuk mendapat kartu keluarga, KTP, akte kelahiran dan akte kematian. (wawancara, 20 Maret 2018).

Dengan kemudahan penerapannya, sistem informasi elektronik dapat memudahkan pelaksanaan pekerjaan dalam melayani administrasi kependudukan. Selain itu, pegawai merasakan mudahnya pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi sehingga semua pekerjaan dapat selesai dengan cepat. Pegawai dapat meningkatkan kinerja individual dan organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana. Penerapan teknologi tersebut bagi masyarakat dapat merasakan manfaatnya kesistem informasi elektronika mengurus dokumen kependudukan.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa sebagai salah satu alasan penting dari perlunya implementasi sistem informasi elektronik karena terdapat persepsi kemudahan penggunaan teknologi informasi dan teknologi. Karena itu fenomena tersebut mendukung pendapat yang dikemukakan Davis (dalam Rahadi 2007). Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya.

Implementasi sistem informasi elektronik dalam pelayanan kependudukan diterima baik oleh individu maupun kelompok karena membantu dan mengembangkan kinerja pegawai secara umum. Karena pada prinsipnya tujuan teknologi informasi adalah untuk memecahkan masalah, membuka kreativitas serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan khususnya dalam pelayanan kependudukan. Informan (Sugianto, S.Si) selaku Kasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mengungkapkan bahwa:

Keberadaan sistem informasi elektronik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bombana, sebagai pegawai semua dapat menerima dengan baik. Sebagaimana diketahui bahwa dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi secara otomatis dapat meningkatkan kinerja pelayanan masyarakat dan kinerja pegawai secara keseluruhan. Penerimaan teknologi dan informasi sangat penting karena kondisi sekarang ini tidak dapat menyelesaikan pekerjaan administrasi kependudukan dengan menggunakan cara manual (wawancara, 19 Maret 2018).

Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya dengan implemetasi sistem informasi elektronik pegawai dapat menerima teknologi dengan baik, sebab dengan menggunakan teknologi tersebut pegawai dapat meningkatkan kinerjanya dibandingkan melaksanakan tugas tanpa menggunakan teknologi informasi hasilnya jauh lebih lambat, kurang efektif, efisien dan tidak optimal pelayanan pada masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan model Davis (dikutip dalam Rahadi, 2007). Implementasi sistem informasi elektronik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bombana menjadi sebuah tuntutan yang digunakan secara menyeluruh dalam rangka mempermudah semua akses data-data kependudukan dan meningkatkan kinerja pegawai dan organisasi. Implementasi system informasi elektronik menjadi tuntutan bagi birokrasi dalam menerapkan e-government dalam rangka mempercepat pelayanan, transparansi, efektifitas dan efisiensi pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bombana.

SIMPULAN

Pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bombana telah menerapkan system informasi elektronik, khususnya dalam pelayanan KK, KTP, Akte Kelahiran, Akte Nikah, dan Akta sipil lainnya. Implementasi sistem informasi elektronik cukup efektif dalam pelayanan administrasi kependudukan, hal ini dapat dilihat dari tiga dimensi yang diukur dengan tiga indicator: manfaat yang dirasakan bagi pegawai dapat memudahkan pekerjaan dan meningkatkan kinerja serta produktivitas kerja yang tinggi, kemudahan penggunaan dimana pegawai dapat mengoperasikan komputer dan perangkat teknologi informasi dan komunikasi dengan mudah, dan penerimaan teknologi informasi bagi pegawai dapat mengembangkan kinerja individu atau kinerja organisasi sudah terlaksana dengan baik.

REFERENSI

- Atmosoeprapto, K., 2001. *Produktivitas: Aktualisasi Budaya Perusahaan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Brynard, P. A., 2005. "Policy Implementation: Lessons For Service Delivery." *The 27th African Association for Public Administration and Management Annual Roundtable Conference*, Livingstone, Zambia, 5th – 9th December 2005.
- Hill, Michael, and Hupe, Peter, 2002. *Implementing Public Policy*. London: Sage Publication.

- Kusnendi, 2011. *Modul 1: Konsep Dasar Sistem Informasi*. Bahan Ajar. Diakses dari repository.ut.ac.id/4069/1/PKOP4422-M1.pdf
- Mihaiu, Diana M., Alin Opreana, and Marian Pompiliu Cristescu, 2010. Efficiency, Effectiveness and Performance of The Public Sector. *Romanian Journal of Economic Forecasting*, No. 4, pp. 132-147.
- Paudel, Narendra R., 2009. A Critical Account of Policy Implementation Theories: Status and Reconsideration, *Nepalese Journal of Public Policy and Governance*, Vol. xxv, No.2, December, 36-54.
- Perwiranegara, Raden Aditia, 2017. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya)*. Thesis, Universitas Brawijaya. Diakses dari <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/5817>
- Putra, Fadillah, 2003. *Paradigma Kritis Dalam Studi Kebijaksanaan Publik*. Surabaya: Pustaka Pelajar.
- Rahardi, B. 2007. *Memahami Teknologi Informasi*. Jakarta: Penerbit Elex Media Komputindo.
- Robbins, Stephen P. And Timothy A. Judge, 2013. *Organizational Behavior*, 15th ed. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Wilson, Charter A., 2006. *Public Policy: Continuity and Change*. New York: McGraw-Hill.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.