

SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALOPO

Burhanuddin Nur

Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Andi Djemma Palopo
Email: burhanuddin.nur@gmail.com

Abstrak

Sistem informasi manajemen merupakan faktor penting dalam berjalannya proses administrasi dalam organisasi. Masalah dalam penelitian ini yakni dijumpai pegawai yang belum memiliki keahlian yang maksimal dalam mengoperasikan perangkat komputer. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang melakukan pengumpulan data dengan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan adanya ketidakmampuan operator atau kurangnya Sumber Daya manusia dalam mengoperasikan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palopo.

Kata Kunci : Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Kota Palopo merupakan salah satu kota yang berada di Sulawesi Selatan yang telah menerapkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan melalui Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 8 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Palopo. Salah satu latar belakang dibuatnya Perda ini tentunya untuk mampu melakukan pendataan dan pemetaan yang tepat terhadap komposisi penduduk, kepadatan penduduk, masalah kemiskinan yang dihadapi penduduk di pelosok serta melihat kemajuan apa yang telah dicapai pemerintah untuk menanggulangi masalah yang dihadapi masyarakat seperti kemiskinan, kesehatan dan akses untuk mendapatkan layanan lainnya. Tentunya tujuan ini hanya bisa tercapai jika dinas yang terkait masalah kependudukan mempunyai data yang valid dan lebih mendetail.

Hingga saat ini sistem informasi administrasi kependudukan di Kota Palopo

masih belum bisa memberikan pelayanan yang maksimal pada masyarakat. Sehingga sulit bagi pemerintah untuk mengetahui jumlah penduduk yang belum memiliki dokumen kependudukan, jumlah penduduk yang berada dibawah garis miskin, dan jumlah penduduk yang diharuskan untuk mengikuti wajib belajar. Disisi lain masyarakat belum bisa mengakses layanan yang diberikan oleh pemerintah seperti layanan kesehatan, pendidikan, dan layanan bantuan dari pemerintah. Hal tersebut disebabkan karena pendataan dan pengklasifikasian serta pemetaan penduduk yang dilakukan oleh pemerintah khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palopo tidak maksimal.

Pelaksanaan Sistem Informasi administrasi Kependudukan, diharapkan memudahkan pegawai didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun dilapangan, masih dijumpai pegawai yang belum memiliki keahlian yang maksimal dalam mengoperasikan perangkat komputer. Padahal, hal tersebut merupakan syarat mutlak untuk

menjalankan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Dengan demikian, dapat dipastikan pelayanan yang diberikan akan mengalami hambatan. Masalah umum terkait kependudukan yang masih sering dijumpai di Kota Palopo antara lain terdapat KTP ganda seperti yang saya alami sendiri, belum terintegrasinya sistem informasi departemen/lembaga dengan sistem informasi administrasi kependudukan dalam pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan (NIK, jaringan KTP Elektronik yang sering offline dan lamanya proses pembuatan berkas kependudukan). Berdasarkan pemaparan diatas maka penulis tertarik menulis dengan judul Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo. Adapun tujuan penelitian yakni untuk menganalisis Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo

METODE PENELITIAN

Tipe dan Dasar Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe deskriptif, dengan pendekatan jenis penelitian kualitatif, untuk mengungkapkan fakta dan memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan yang sebenarnya dari obyek yang ingin diteliti. Dasar penelitian yang dilakukan adalah studi kasus yakni pemeriksaan longitudinal yang mendalam terhadap suatu keadaan atau kejadian yang disebut sebagai kasus dengan menggunakan cara-cara yang sistematis dalam melakukan pengamatan, pengumpulan data, analisis informasi, dan pelaporan hasilnya. Sebagai hasilnya, akan diperoleh pemahaman yang mendalam tentang mengapa sesuatu terjadi dan dapat menjadi dasar bagi riset selanjutnya.

Informan

Informan adalah orang yang memberikan informasi dan kondisi latar penelitian, dalam penelitian kualitatif informan atau sample tidak dapat ditetapkan secara mutlak. Tipe penelitian ini adalah kualitatif, maka teknik pengambilan sampel yang dipilih adalah sistem sample, yakni sampel yang

didasarkan atas tujuan tertentu. Dan untuk menganalisa perkembangan informasi maupun sumber tidak menutup kemungkinan menggunakan prinsip “snowball sampling” (sampel bola salju). Adapun informan yang dipilih, yaitu:

1. Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil.
2. Kepala Seksi Pengolahan Informasi dan pemamfaatan Datai.
3. Operator SIAK bidang Pencatatan Sipil.
4. Operator Perekaman E-KTP
5. Masyarakat pengguna layanan.

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data yang relevan dan akurat dengan masalah yang dibahas. metode pengumpulan data tersebut adalah dengan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Teknik Analisis data

Untuk menghasilkan dan memperoleh data yang akurat dan objektif sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dalam penelitian ini, maka analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data kualitatif dengan cara analisis konteks dari telaah pustaka dan analisis pernyataan dari hasil wawancara dari informan menurut Sugiyono (2013:166)

HASIL PENELITIAN

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palopo

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) merupakan suatu sistem informasi berbasis web yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi dibidang kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi dan juga membantu bagi petugas di jajaran Pemerintah Daerah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo yang berpedoman pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 dengan skala nasional dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil yang ada di Kota Palopo.

Dari hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government dalam Indrajit Richardus Eko (2006:67), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh, yakni support, capacity, dan value. Ketiga elemen tersebut yang di jalankan oleh pemerintah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo, yaitu:

Support (Dukungan)

Dukungan dari berbagai pihak merupakan bagian dari elemen support suatu kebijakan publik sebagaimana yang telah di jalankan oleh pemerintah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo dalam pengambilan suatu kebijakan. Elemen support terdiri dari empat unsur Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Unsur tersebut antara lain:

1. Disepakatinya Kerangka SIAK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo menjalankan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) secara nasional. Tahapan pengembangan mulai dari program aplikasi yang dikembangkan oleh pemerintah pusat yang telah diterapkan dalam mendukung pelaksanaan SIAK untuk memaksimalkan pelayanan kependudukan yang berbasis SIAK tersebut, dapat dilihat gambar Log In SIAK secara nasional.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo telah menjalankan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang berlaku secara nasional yang berpedoman pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang ditentukan oleh pemerintah pusat

2. Dialokasi Sumber Daya Manusia

Dialokasinya Sumber daya manusia dalam melaksanakan pengoperasian SIAK memiliki pengalaman dan menguasai sebuah sistem dalam pengoperasian SIAK, karena berjalan atau tidaknya sebuah sistem bergantung pada sumber daya manusianya. Upaya pelaksanaan SIAK pada Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palopo, mengalokasikan beberapa orang untuk menjadi operator SIAK. Bahkan untuk memaksimalkan pelaksanaan SIAK, para operator tidak saja berasal dari pegawai negeri sipil tapi juga mengontrak beberapa orang yang berkompeten untuk menjadi operator SIAK.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis dapat disimpulkan bahwa Pada setiap Kantor Kecamatan dialokasikan beberapa operator SIAK. Hal ini termasuk dalam pengalokasian sumber daya manusia yang dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam mendukung pelaksanaan SIAK ditangani oleh bidang data dan informasi, yang masing-masing mempunyai 3 (tiga) orang pegawai dibidang ini yang bertugas mengelola data yang masuk, baik itu data dari dukcapil maupun data dari kecamatan, sehingga data tersebut terintegrasi dengan sendirinya bila terjadi penggandaan, baik itu yang bertugas pada bagian pendaftaran penduduk, maupun yang bertugas pada bagian catatan sipil. Begitu pula dengan yang ditempatkan operator SIAK dikantor kecamatan yang sudah berpengalaman. Selain operator, di setiap kecamatan juga ditempatkan seorang koordinator kecamatan yang bertugas mengkoordinir para operator SIAK. Secara kuantitas sudah baik

3. Dibangunnya Infrastruktur dan Suprastruktur

Pembangunan sarana dan prasarana dalam mengolah data dengan jumlah tinggi secara cepat, perangkat komputer, Operator beserta Perangkatnya, Server SIAK dan Alat Perekaman dan Percetakan e-KTP, ruang tunggu bagi masyarakat dan media penyampaian informasi kepada masyarakat. Untuk jaringan internet melalui kerja sama dengan Telkom. Infrastruktur tersebut tidak hanya berdampak pada kinerja operator tapi juga berdampak pada kepuasan masyarakat

4. Disosialisasikan Konsep SIAK

Sosialisasi dilakukan oleh para pejabat struktural Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Palopo Proses pemberian materi yang di pandu oleh tim dari pusat melalui pelatihan yaitu antara lain kepala Bidang dan Kepala Seksi masing-masing dan operator SIAK pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan Operator SIAK Kecamatan selain itu dilakukan sosialisasi kepada masyarakat sebagai pengguna layanan melalui pemasangan pamflet dan spanduk pada papan informasi tentang alur pengurusan dokumen dan juga persyaratan-persyaratannya.

Bisa dikatakan bahwa Semua operator SIAK baik diduduki maupun di Kecamatan diikuti dalam pelatihan tatacara pengelolaan konsep tentang sistem SIAK secara detail sehingga pada saat pengoperasian sistem SIAK dapat dilakukan dengan benar

Capacity (Kemampuan)

Yang dimaksud dengan capacity adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan “impian” e-Government terkait menjadi kenyataan. Ada dua hal minimum yang paling tidak harus dimiliki sehubungan dengan elemen ini:

1. Ketersediaan Sumber Daya Finansial

Untuk sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo dalam pelaksanaan SIAK. Dengan diadakannya pendidikan dan pelatihan pegawai dalam bentuk bimbingan teknis akan meningkatkan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan SIAK.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis dapat disimpulkan bahwa dengan diadakannya pendidikan dan pelatihan pegawai dalam bentuk bimbingan teknis akan meningkatkan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan SIAK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palopo dalam upaya mendukung pelaksanaan SIAK sudah baik. Sumber daya finansial yang digunakan berasal dari APBN dan APBD Kota Palopo. Ketersediaan sumber daya finansial pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota

Palopo dalam upaya mendukung pelaksanaan SIAK sudah baik. Sumber daya finansial untuk biaya operasional SIAK, baik itu alat-alatnya maupun insentif untuk operatornya sudah ada.

2. Ketersediaan Infrastruktur Teknologi Informasi

Infrastruktur sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan SIAK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palopo. Pengadaan infrastruktur yang dibutuhkan dalam pelaksanaan SIAK dalam hal untuk meningkatkan pengelolaan dan pemeliharaan sarana prasarana SIAK yang digunakan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil juga di alokasikan ke setiap kantor kecamatan. Infrastruktur seperti komputer, printer dan perangkat jaringan dalam pelaksanaan SIAK. Di setiap kantor kecamatan di Kota Palopo ditempatkan 2 komputer beserta 2 printer sebagai alat operasional SIAK. Selain itu, di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palopo juga ditempatkan lebih banyak lagi komputer beserta printer yang digunakan, karena secara kuantitas lebih banyak yang datang mengurus dokumen kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Selain itu, pelaksanaan SIAK juga telah menggunakan jasa internet dari Telkom, yang secara kualitas lebih baik.

Value (Nilai)

Bagian ketiga yaitu value dari kebijakan publik tersebut. value memberikan gambaran tentang manfaat dari kebijakan publik yang ada. Menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya program/kebijakan bukan saja pemerintah sendirimelainkan juga masyarakat dan mereka yang berkepentingan. Manfaat dari kebijakan bagi pemerintah dapat ditunjukkan salah satunya dengan ketercapaian tujuan diambilnya kebijakan tersebut.

1. Manfaat Bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Administrasi Kependudukan, SIAK merupakan sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi

administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan dalam pelaksanaan SIAK diharapkan manfaat juga dirasakan oleh pihak penyelenggara dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Harapan akan adanya pengelolaan kependudukan yang lebih baik setelah pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palopo melaksanakan SIAK.

2. Manfaat Bagi Masyarakat

Pengelolaan Sisten Informasi Administrasi Kependudukan bertujuan untuk memberikan penerima layanan dalam hal ini adalah masyarakat. Karena sukses tidaknya sistem ini tergantung dari manfaat yang dirasakan oleh pengguna layanan, manfaat yang diperoleh berbagai pihak setelah diterapkannya SIAK. Peningkatan jumlah pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, menyediakan data dan informasi skala nasional dan daerah mengenai hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang akurat, lengkap, mutakhir dan mudah diakses; mewujudkan pertukaran data secara sistemik melalui sistem pengenalan tunggal, dengan tetap menjamin kerahasiaan. Pelaksanaan SIAK yang telah diterafkan sekarang ini dalam pengurusan dokumen kependudukan seperti KTP dan akta kelahiran berdasarkan standar operasional prosedur atau SOP adalah 14 hari kerja untuk pengurusan KTP dan 7 hari kerja untuk pembuatan akta kelahiran. Bahkan pengurusannya bisa lebih cepat dari jangka waktu yang ditetapkan SOP jika dokumen pendukungnya telah lengkap

PEMBAHASAN

Berdasarkan identifikasi lapangan yang dilakukan oleh penulis dapat disimpulkan bahwa pada bagian pengelolaan data, infrastruktur dengan perangkat komputer, Operator beserta Perangkatnya, Server SIAK dan Alat Perekaman dan Percetakan e-KTP, ruang tunggu bagi masyarakat dan media penyampaian informasi kepada masyarakat. Untuk jaringan internet melalui kerjasama dengan Telkom, untuk jaringan internetnya melalui

kerjasama Telkom. Secara keseluruhan infrastruktur pada bagian pengelolaan data kependudukan sudah cukup baik dengan pengadaan fasilitas sebagaimana tersebut di atas dapat dikatakan sudah memadai. Untuk sosialisasinya sendiri disimpulkan secara keseluruhan bahwa sosialisasi yang dilakukan sudah terlaksana, dari segi kerangka konsep SIAK, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah mengadopsi kerangka SIAK yang berlaku secara nasional, kemudian dari segi pengalokasian sumber daya juga sudah cukup baik, baik itu sumber daya manusia, finansial dan sumber daya lainnya. Dari segi pengalokasian infrastruktur dalam upaya pelaksanaan SIAK juga cukup baik, bisa dilihat dari sudah proporsionalnya perbandingan antara alat atau perangkat SIAK itu sendiri dengan jumlah masyarakat yang dilayani. Sedangkan dari segi sosialisasi konsep SIAK, pada dasarnya sosialisasi yang dilakukan kepada pihak operator sudah baik, namun untuk sosialisasi kepada masyarakat itu yang masih kurang efektif, terbukti dari banyaknya masyarakat yang harus pulang-balik ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil karena alasan kelengkapan dokumen pendukung. Secara keseluruhan dapat dikatakan sudah baik. Sedangkan dari faktor kemampuan ada dua hal yang harus dimiliki yaitu Ketersediaan sumber daya finansial penulis dapat disimpulkan bahwa dengan diadakannya pendidikan dan pelatihan pegawai dalam bentuk bimbingan teknis akan meningkatkan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan SIAK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palopo dalam upaya mendukung pelaksanaan SIAK sudah baik. Sumber daya finansial yang digunakan berasal dari APBN dan APBD Kota Palopo. Ketersediaan sumber daya finansial pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palopo dalam upaya mendukung pelaksanaan SIAK sudah baik. Sumber daya finansial untuk biaya operasional SIAK, baik itu alat-alatnya maupun insentif untuk operatornya sudah ada.

Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dapat disimpulkan bahwa ketersediaan infrastruktur sudah mencukupi.

Kualitasnya juga sudah baik, seperti jaringannya yang sekarang sudah lebih baik dari sebelumnya. Infrastruktur yang ada baik pada bagian pendaftaran penduduk, pencatatan sipil maupun yang ada pada bagian pengelolaan data kependudukan sudah mencukupi. Dari aspek ketersediaan sumber daya finansial sudah cukup baik.

Sumber daya finansial dalam pelaksanaan SIAK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil bersumber dari APBN dan APBD Kota Palopo yang kemudian dialokasikan khusus untuk biaya pelaksanaan SIAK. Selain itu, juga disediakan insentif bagi operator SIAK. Dari aspek ketersediaan sumber daya manusia dalam pelaksanaan SIAK dan perekaman e-KTP juga sudah cukup memadai. Sumber daya manusia dalam hal ini operator SIAK dan perekaman e-KTP jumlahnya sudah cukup memadai untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Sumber daya manusia atau operator tersebut telah dibekali tata cara pengoperasian SIAK melalui pelatihan-pelatihan. Selain itu, operator juga didistribusikan ke setiap Kantor Kecamatan yang ada di Kota Palopo. Untuk aspek ketersediaan infrastruktur teknologi pun sudah cukup memadai.

Ada banyak perangkat SIAK yang ditempatkan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, selain itu perangkat SIAK juga ditempatkan di setiap kantor kecamatan dalam lingkup Kota Palopo.

Bagian ketiga yakni *value*, *value* merupakan gambaran manfaat dari kebijakan tersebut merupakan tolak ukur keberhasilan dari kebijakan tersebut. Adapun manfaatnya dari kebijakan tersebut diperuntukan bagi dinas terkait dan masyarakat.

Manfaat bagi dinas kependudukan dan catatan sipil, bahwa manfaat yang dirasakan pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palopo setelah SIAK diterapkan, sistem data sudah saling terintegrasi antara satu instansi dengan instansi lainnya dapat berkurangnya kepemilikan dokumen kependudukan ganda. Karena data-data yang sudah di input akan terkoneksi secara nasional dan memudahkan bagian operator ketika ingin mencari data

penduduk. Untuk masyarakat sendiri memberikan manfaat berupa semakin cepat dalam melakukan pengurusan dimna memangkas waktu dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Manfaat yang diharapkan dirasakan oleh dua pihak, yaitu pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palopo dan pihak kedua yaitu masyarakat yang menerima layanan dirasakan berbeda oleh kedua pihak. Bagi pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, pelaksanaan SIAK sangat membantu kinerjanya. Seperti tersedianya data baku kependudukan yang kemudian terintegrasi dengan instansi lain. Selain itu juga dapat meminimalisir data kependudukan ganda. Sedangkan bagi pihak masyarakat sebagai penerima layanan, masih ada beberapa keluhan seperti mengurus dokumen sudah lebih dari 2 (dua) minggu lamanya selama 14 hari kerja namun belum juga selesai dalam penyelesaian pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, sarana pendukung seperti jam hari kerja selama 14 hari agar dapat tepat waktu supaya pengujung/masyarakat merasa puas atas pelayanan yang di berikan, menurut masyarakat bahwa layan yang diberikan belum efektif.

Oleh karena itu diharapkan kedepannya sistem pelayanan yang diberikan oleh catatan sipil dan kependudukan bisa ditingkatkan. Walaupun sudah di dukung dengan sistem yang berbasis online yakni SIAK dan perekaman e – KTP tetapi apabila tidak didukung dengan kompetensi atau Sumber Daya Manusia yang tidak mempunyai skill akan menyebabkan system pelayanan akan terganggu. Oleh karena itu, penempatan pegawai harus sesuai dengan kemampuannya perlu di lakukan training atau pelatihan untuk meningkatkan kemampuan.

REFERENSI

- Davis, Gordon B. Faisal 2013. *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*. Palembang: Maxikom.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik berbasis Teknologi Digital*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Kurniawan. 2005:7. *Transformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Kumorotomo. 2004:22. *Sistem Informasi Manajemen Dalam Organisasi-Organisasi Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Rusdiana dan Moch.Irfan. 2014. *Sistem Informasi Manajemen*. CV Pustaka Setia. Bandung.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi: Dilengkapi dengan Metode R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi: Dilengkapi dengan Metode R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Republik Indonesia
- Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 8 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Palopo