

ANALISIS KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALU DALAM PENERAPAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK DI KOTA PALU

Kristi Aria Pratama

aria@yahoo.com

(Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako)

Abstract

To analyze the performance of the Department of Population and Civil Registration Palu in implementation of e-ID cards in South Palu district. The problem in this study is how the performance of the Department of Population and Civil Registration of Palu in the implementation of e-ID cards in South Palu district?. This study uses the concept of performance theory Dwiyanto (1995:50) that where there are 5 performance concept that is composed of Productivity, Quality of Service, Responsiveness, Responsibility and Accountability. The research method used is a qualitative method. The technique of taking informants using purposive sampling method. From the research, Performance of Population and Civil Registration Palu in implementing e-ID application in the District of South Palu categorized performing well enough. Judging from the fifth dimension of service quality and performance aspects of Corporate Responsibility aspects included in the unfavorable category. Should be the work of the application associated with the element of stability or stability and can also be circumvented for all elements that are members in the organization. So that the existence and survival of the organization can be preserved and maintained, for the sake of continuity in achieving the vision and mission of the organization.

Keywords: *Performance, Identity Card, Organizations and Society.*

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat saat ini sangatlah memungkinkan masyarakat untuk bisa mengakses informasi apa saja yang mereka butuhkan dalam kehidupan sehari-hari, seolah-olah tidak ada batasannya. Dengan terintegrasinya sistem teknologi dan informasi ini juga berdampak kepada lembaga publik seperti pemerintah daerah. Sistem pemerintahan daerah sekarang ini sudah mulai diintegrasikan dalam suatu teknologi yang dapat dikendalikan dari pusat pemerintahan. Sebagai contoh adalah dengan adanya penerapan *electronic-government* (*e-government*) yang mulai diterapkan di Indonesia. Penerapan *e-government* di Indonesia, dibidani oleh adanya Instruksi Presiden No. 3/2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan *e-government*.

Salah satu program yang mulai diterapkan sekarang ini oleh Kementrian

Dalam Negeri Republik Indonesia adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat adalah berupa penerapan program Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau disebut juga e-KTP. e-KTP adalah kartu penduduk elektronik yaitu, alat teknologi komunikasi pada era modern ini yang sangat populer di seluruh dunia misalnya di negara-negara di Eropa antara lain Austria, Belgia, Estonia, Italia, Finlandia, Serbia, Spanyol dan Swedia, di Timur Tengah yaitu Arab Saudi, Uni Emirat Arab, Mesir dan Maroko, dan di Asia yaitu China (<http://www.padang.go.id> diunduh tanggl 12 November 2011).

Orientasi administrasi untuk mendukung program pembangunan pada umumnya terjadi di negara-negara berkembang. Hal ini disebabkan karena teori-teori dan prinsip-prinsip dari pada ilmu administrasi negara yang tradisional terutama yang dikembangkan di dunia barat khususnya

Amerika Serikat tidak memadai terhadap kebutuhan negara yang sedang giat melakukan pembangunan (Handyaningrat, 1993: 16). Dalam hal ini, Pegawai Negeri Sipil disamping melaksanakan tugas rutin pemerintahan, administrator juga diharapkan sebagai unsur pembaharu dan kecuali itu juga dapat menciptakan suatu sistem praktik administrasi yang membina partisipasi dalam pembangunan.

e-KTP merupakan sistem kependudukan terbaru yang sudah diterapkan oleh pemerintah, hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dimana pada pasal 101 huruf a, undang-undang tersebut dijelaskan bahwa memerintahkan kepada pemerintah untuk memberikan NIK kepada setiap penduduk paling lambat tahun 2011. Selain itu, undang-undang ini juga diperkuat dengan Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis NIK secara nasional.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu lembaga pemerintah yang mempunyai tugas dan fungsi untuk melaksanakan kewenangan desentralisasi di bidang administrasi kependudukan di Kota Palu. Pegawai di Dinas Pemerintah yang berstatus pegawai sipil dan pegawai kontrak, dituntut untuk bekerja secara efektif dan efisien dengan tujuan selain untuk memuaskan masyarakat, juga untuk memperbaiki citra para pegawai dimata masyarakat, karena dianggap sebagai pegawai yang tidak memiliki motivasi kerja yang tinggi sehingga kinerja organisasi dinilai kurang optimal.

Program e-KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang

dalam hal-hal tertentu dengan menggandakan KTP-nya. Misalnya dapat digunakan untuk:

1. Memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat diseluruh kota
2. Menyembunyikan identitas (seperti teroris)

Oleh karena itu, didorong oleh pelaksanaan pemerintahan elektronik (*e-Government*) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau e-KTP. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa:

"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. Program e-KTP diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari 2011 dimana pelaksanaannya terbagi dalam dua tahap.

Dalam pelaksanaannya di berbagai daerah pilot project termasuk di kecamatan Palu Selatan masih ditemukan beberapa kelemahan dalam penerapan KTP elektronik ini. Misalnya, tidak tampilnya tanda tangan si pemilik di permukaan KTP dan belum dilakukannya penyimpanan rekaman iris mata di chip e-KTP, sehingga masyarakat yang telah mendapatkan e-KTP dalam proyek percontohan harus mengulang lagi pembuatan e-KTP di Kantor Camat Palu Selatan.

Dengan demikian untuk menganalisa Kinerja Dukcapil Kota Palu, maka Penulis menggunakan teori dari Dwiyanto (1995: 50) yang di mana terdapat lima indikator yang

digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik yaitu sebagai berikut :

1. Produktivitas. Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output.
2. Kualitas Layanan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.
3. Responsivitas. Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
4. Responsibilitas. Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.
5. Akuntabilitas. Akuntabilitas publik menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat diidentifikasi permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dalam melaksanakan penerapan e-KTP di Kecamatan Palu Selatan?.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam usulan penelitian ini adalah kualitatif. Menurut John W. Creswell (1988) dalam Hamid Patilima (2007: 2) mendefinisikan pendekatan kualitatif sebagai sebuah proses

penyelidikan untuk memahami masalah sosial atau masalah manusia, berdasarkan pada penciptaan gambar holistic yang dibentuk kata – kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci dan disusun dalam sebuah latar ilmiah. Maka, untuk menganalisa Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat induktif yaitu peneliti membangun abstrak, konsep, proposisi dan teori.

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu di khususnya pada Kecamatan Palu Selatan. Teknik Pengambilan Informan dalam penelitian ini, yaitu teknik “sampling purposive (*non probability sampling*)” yaitu semua anggotanya atau subyek penelitian tidak memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai informan” Sevilla, et.al. (1999: 168).

Untuk memudahkan Penulis menganalisa penelitian ini, maka penulis mengurai beberapa definisi konsep yaitu 1) Produktivitas: Proses penggunaan e-KTP di Kota Palu dapat berjalan lancar dan Penerapannya tepat guna sesuai tujuan digunakannya e-KTP, 2) Kualitas Layanan: Kepuasan masyarakat Kota Palu menanggapi penerapan e-KTP bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik, 3) Responsivitas: Kemampuan Dukcapil untuk mengenali kebutuhan masyarakat Kota Palu menyusun agenda dan prioritas pelayanan dalam mengembangkan program e-KTP sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, 4) Responsibilitas: Pelaksanaan e-KTP dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit, dan 5) Akuntabilitas: Menunjukkan seberapa besar tanggung jawab kegiatan Dukcapil dalam penerapan e-KTP pada masyarakat Kota Palu.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu terbagi atas dua jenis yaitu 1) Data primer merupakan data yang

diperoleh dari lapangan dengan cara mewawancarai informan yaitu Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dan Masyarakat di Kecamatan Palu Selatan. 2) Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari studi pustaka dan sumber – sumber lain yang mendukung dari data primer. Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah 1) Informan; 2) Dokumen dan 3) Tempat dan peristiwa. Teknik pengambilan dan pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu 1) Observasi; 2) Wawancara dan 3) Dokumentasi.

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan yaitu, *data reduction* (reduksi data), *data organization* (pengorganisasian data), *interpretation* (interpretasi atau penafsiran), serta Kesimpulan dan Verifikasi (Miles dan Huberman, 1992: 20 dalam Sanafiah Faisal, 1990: 98).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dalam melaksanakan penerapan e-KTP di Kecamatan Palu Selatan

Produktivitas: Proses penggunaan e-KTP di Kota Palu dapat berjalan lancar dan Penerapannya tepat guna sesuai tujuan digunakannya e-KTP

Hasil penelitian mengenai sejauh mana proses penggunaan e-KTP di kota palu dapat berjalan lancar dan penerapannya tepat guna sesuai tujuan digunakannya e-KTP (Produktivitas), bahwa dalam percetakan e-KTP sudah melampaui dari jumlah yang sudah ditargetkan. Namun, dalam hal produktivitas tidak hanya dilihat pada sisi banyaknya jumlah yang dihasilkan dari suatu pekerjaan tetapi dilihat pada sisi waktu penyelesaian pekerjaan tersebut. Di mana penerapan e-KTP ini ternyata memakan waktu yang cukup lama dikarenakan membludaknya antusiasme masyarakat dan juga pada minimnya jumlah alat-alat yang digunakan dalam penerapan e-KTP ini.

Hal tersebut sesuai dengan apa yang Penulis dapatkan di lapangan bahwa kualitas SDM dan Sarana menjadi pendukung dalam produktivitas organisasi. Oleh karena itu, pada aspek produktivitas ini masih diperlukan perbaikan pada sisi waktu penyelesaian pekerjaan dan juga ketersediaan alat-alat yang digunakan harus ditambah lagi demi melancarkan penerapan e-KTP ini.

Kualitas Layanan: Kepuasan masyarakat Kota Palu menanggapi penerapan e-KTP bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

Hasil penelitian mengenai sejauh mana kualitas pelayanan e-KTP bahwa masyarakat khawatir target proses layanan e-KTP tidak selesai pada 2012 disebabkan ketidaksiapan sumber daya manusia pelaksananya. Pelaksanaan pelayanan e-KTP ini diselenggarakan di 179 kabupaten dan kota, termasuk di Kota Palu dan selanjutnya di 300 kabupaten dan kota pada 2012. Dari sisi SDM pihak Dukcapil Kota Palu harus bisa mengembangkan SDM khususnya operator Server dan wajib mengikuti pelatihan mengenai Server (Operator) e-KTP.

Kepuasan pelanggan tidak hanya dibentuk oleh kualitas layanan semata, akan tetapi juga ditentukan oleh harga, kualitas barang, faktor pribadi dan faktor sosial. Artinya sekalipun kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi dinilai baik oleh pelanggan, namun apabila mereka merasa harga yang ditetapkan jauh lebih tinggi bila dibandingkan dengan yang diharapkan, mereka belum tentu mempunyai kepuasan yang tinggi. Namun penerapan e-KTP ini tidak dipungut biaya apapun hanya saja melengkapi persyaratan yang sudah ditentukan seperti kartu keluarga dan surat rekomendasi dari RT/RW. Sementara itu, faktor pribadi juga sangat menentukan tingkat kepuasan seorang konsumen. Karena tinggi rendahnya kepuasan tidak terlepas dari bagaimana seorang pelanggan memandang produk yang mereka peroleh tersebut. Maka, dalam aspek kualitas pelayanan ini perlu

dilakukan perbaikan yang lebih baik lagi yang di mana harus mengedepankan waktu penyelesaian yang singkat agar masyarakat merasa nyaman dalam penerapan e-KTP.

Responsivitas: Kemampuan Dukcapil untuk mengenali kebutuhan masyarakat Kota Palu menyusun agenda dan prioritas pelayanan dalam mengembangkan program e-KTP sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat

Hasil penelitian mengenai sejauh mana kemampuan aparatur Dukcapil Kota Palu merespons/mengenal kebutuhan publik bahwa pihak Dukcapil Kota Palu meminta masyarakat untuk bersikap responsif terhadap penyelenggaraan KTP elektronik (e-KTP). Ini supaya, pelaksanaan program tersebut dapat terselenggara dengan lancar. Karena hal ini merupakan program nasional, masyarakat juga harus merespons program ini dengan baik. Apalagi, pemerintah telah menyediakan berbagai fasilitas agar masyarakat bisa mengurus e-KTP.

Sehubungan hal tersebut di atas, pihak Dukcapil Kota Palu yang harus tanggap secara tepat dan cepat pelaksanaan e-KTP ini, paling tidak, masyarakat harus datang tepat waktu saat perekaman e-KTP, tidak menunda-nunda. Karena proses pelaksanaannya telah dibuatkan jadwal pelaksanaan e-KTP bagi masyarakat yang dibagi sesuai RT/RW.

Dalam mengurus e-KTP, ada beberapa tahap yang harus dilakukan warga. Tahap pertama, setiap warga diminta untuk memasukkan nomor induk kependudukannya ke sistem pendataan penduduk di komputer yang terkoneksi dengan sistem komputer Kementerian Dalam Negeri (Kemdagri).

Kemudian, dilanjutkan dengan potret wajah. Selanjutnya, warga diminta mencap semua jari tangannya dan tanda tangan di sebuah layar kaca, baru kemudian dilakukan pemotretan retina mata. Langkah berikutnya adalah verifikasi data, untuk kemudian diakhiri dengan tanda tangan dan cap jari telunjuk. Hal tersebut sudah disosialisasikan

oleh pihak Dukcapil Kota Palu dan juga pihak Kantor Kecamatan Palu Selatan.

Responsibilitas: Pelaksanaan e-KTP dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

Hasil penelitian mengenai sejauhmana pelaksanaan e-KTP di Kecamatan Palu Selatan bahwa menyangkut tanggung jawab para pegawai Dukcapil Kota Palu terhadap tugas-tugasnya yang berhubungan dengan penerapan e-KTP. Saat menyelenggarakan e-KTP di Kota Palu Khususnya di Kecamatan Palu Selatan, Pegawai bertanggung jawab untuk mengkaji kebutuhan masyarakat dalam memberikan e-KTP dengan baik dan benar agar tidak terjadi kesalahan, terutama para operator system e-KTP. Dalam pelaksanaannya cukup berjalan dengan baik di mana pihak Dukcapil Kota Palu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standart profesional dan kompetensi aparatur pemerintah dengan mengarahkan Sumber Daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Dukcapil Kota Palu selalu berdasarkan prosedur yang sudah ada, yaitu tertuang dalam SOP (*Standart Operatin Prosedure*). Sehingga dalam memberikan pelayanan tidak terjadi penyimpangan.

Akuntabilitas: Menunjukkan seberapa besar tanggung jawab kegiatan Dukcapil dalam penerapan e-KTP pada masyarakat Kota Palu

Hasil penelitian mengenai sejauh mana akuntabilitas Dukcapil Kota Palu dalam penerapan e-KTP merupakan pertanggungjawaban pelaksanaan pembuatan e-KTP kepada seluruh masyarakat khususnya masyarakat di Kota Palu yang telah menjadi program nasional di seluruh Indonesia. Dalam penerapan e-KTP ini, pihak e-KTP memegang peranan penting dalam program tersebut yang di mana akan saling

bekerjasama dengan pihak Kecamatan-Kecamatan yang ada di Kota Palu. Pihak-pihak yang terkait ini akan saling berkoordinasi dalam rangka melaksanakan tahap-tahap program *e-KTP* ini mulai dari tahap penetapan jumlah penduduk Kota Palu sampai pada pembagian *e-KTP* tersebut kepada masyarakat. Sehingga pihak Dukcapil Kota Palu telah mampu memberikan hasil yang cukup maksimal dalam penerapan *e-KTP* di Kecamatan Palu Selatan.

Terkait hasil penelitian di lapangan, Penulis melihat adanya kesulitan dan kendala yang harus dilalui oleh pihak yang terkait dalam penerapan *e-KTP* ini. Pelayanan yang harus memakan waktu yang cukup banyak ini, sudah memakan waktu sejak awal bulan Desember Tahun 2011 dan dilaksanakan sampai pada bulan Mei 2012 dan pelaksanaannya dilakukan sampai malam hari. Secara pengamatan Penulis yang melihat adanya kendala-kendala yang didapatkan dalam pelaksanaan *e-KTP* ini antara lain yaitu sebagai berikut:

1. Kurangnya tenaga operator dibidang system komputerisasi.
2. Fasilitas system pemuktahiran data dan pencatatan penduduk yang minim.
3. Membludaknya antusiasme masyarakat sehingga harus melalui proses antrian yang cukup panjang.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Dari hasil pembahasahan tersebut, mengenai Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu dalam melaksanakan penerapan *e-KTP* di Kecamatan Palu Selatan dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa kinerja Dukcapil Kota Palu dikategorikan berkinerja cukup baik. Dilihat dari kelima Dimensi Kinerja yang Penulis Kutip dari teori Dwiyanto yaitu terdiri dari Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas, dimensi Kualitas Pelayanan

dan dimensi Responsibilitas masuk dalam kategori kurang baik.

Dimensi Kualitas Pelayanan yaitu dimana pihak Dukcapil Kota Palu kurang baik dalam penerapan *e-KTP* seperti kurangnya waktu yang singkat. Kurangnya waktu yang singkat ini karena pelaksanaan *e-KTP* memakan waktu yang cukup lama. Antrian yang membludak menyebabkan masyarakat menganggap secara teknis pelaksanaan ini kurang terorganisir dengan baik walaupun sudah dibuatkan jadwal pelayanan. Diduga kuat hal ini akan menyebabkan pergeseran atau perubahan persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan *e-KTP*. Dimensi responsibilitas yaitu tanggung jawab para pegawai Dukcapil Kota Palu terhadap tugas-tugasnya yang berhubungan dengan penerapan *e-KTP* sudah dilaksanakan dengan cukup baik. Namun karena kurangnya jumlah tenaga yang profesional seperti Operator Server sangat kurang. Apalagi para operator dituntut untuk cekatan dan sebisa mungkin merawat perangkat sistem komputer agar tidak terjadi *error system*.

Rekomendasi

Berdasarkan simpulan yang telah kemukakan diatas, maka saran yang dapat diberikan berkaitan dengan penelitian ini adalah:

Dalam lingkup kinerja organisasi pada Dukcapil Kota Palu, telah terjadi sinkronisasi yang saling mempengaruhi antara kualitas pelayanan dan tanggung jawab dari para pegawai yang terkait penerapan *e-KTP*. Dan hendaknya hasil kerja dari pelaksanaan tersebut berhubungan dengan elemen Kemantapan atau Stabilitas seharusnya dapat pula diasiasi bagi segenap unsur yang menjadi anggota dalam organisasi. Sehingga eksistensi dan kelangsungan hidup organisasi dapat terpelihara dan terjaga, demi kesinambungan dalam mencapai visi dan misi organisasi.

Disamping itu, hendaknya Dukcapil Kota Palu dapat menghasilkan kinerja yang

baik dengan suatu pola kerja dan kesatuan tindak bersama (*entity*) bagi seluruh anggota unit kerja, dan menjadikannya sebagai perilaku organisasi, guna menghindari dan meminimasi persepsi “ambiguitas” dari masyarakat sebagai pengguna jasa e-KTP. Untuk itu harus selalu dilakukan berbagai aspek penataan dilingkungan organisasi, baik fisik maupun sosial, yang bermuara pada tata kelola manajemen kinerja tinggi yang berbasis pada penjaminan mutu.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan selesainya penulis menyusun artikel ini tak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Pembimbing satu Dr. Muzakir Tawil, M.Si dan Pembimbing dua yang pada ini; Dr. Irwan Waris, M.Si, dimana telah banyak membantu, sehingga artikel ini dapat terselesaikan sebagaimana mestinya.

DAFTAR RUJUKAN

- Dwiyanto, Agus. 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Fakultas Sosial Politik UGM.
- Faisal, Sanafiah. 1990. *Penelitian Kualitatif: Dasar-dasar dan Aplikasi*. Malang: YA3.
- Handyaningrat, Soewarno. 1993. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: CV. Haji Mas Agung.
- Patilima, Hamid. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sevilla, C.G. 1999. *Pengantar Metode Riset*. Penerjemah: Alimuddin Tuwu. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Instruksi Presiden No. 3/2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan *e-government*.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan