

**IMPLEMENTASI SISTEM ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BUTON  
UTARA**

**SARIFUDIN**  
**Dr. Ir. Jamal Bake, M.Si**  
**Sahrin, SE, M.Si**

**Sarifudin@gmail.com**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
UNIVERSITAS HALU OLEO  
KENDARI  
2018**

**ABSTRAK**

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara diharapkan bisa berperan aktif dalam proses pembuatan e-KTP dalam rangka untuk memperoleh identitas diri demi terciptanya kesejahteraan masyarakat Kabupaten Buton Utara.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan implementasi sistemadministrasi kependudukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara.

Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yang mana untuk menjelaskan fakta dan fenomena sosial yang terjadi di lapangan secara objektif. Teknik pengumpulan datanya adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Implementasi Sistem Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Elektronik kartu tanda penduduk di Kabupaten Buton Utara yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara dinilai belum begitu baik dalam memberikan pelayanan. Dapat dilihat dari kesalahan identitas pada e-KTP masyarakat yang merupakan dampak dari kurangnya ketelitian pegawai dalam mengakses data masyarakat. Kemudian fasilitas yang kurang dalam hal ini kipas angin atau AC perlu untuk ditambahkan agar masyarakat yang dilayani merasa nyaman.

Kata kunci: Implementasi, Kualitas pelayanan.

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang jumlah penduduknya sangat besar. Sebagai negara kepulauan, penduduk Indonesia memiliki persebaran yang tidak merata. Berbagai masalah yang merupakan akibat dari persebaran penduduk yang tidak merata kerap kali muncul dan mendesak pemerintah untuk sesegera mungkin bertindak untuk mengambil sebuah kebijakan. disamping itu, faktor pertumbuhan penduduk yang besar dengan persebaran yang tidak merata serta rendahnya kualitas juga menjadi sumber permasalahan yang berkaitan dengan kependudukan di Indonesia.

Seiring dengan kemajuan dan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (information and komunikasi teknologi/ICT) di Indonesia yang semakin hari semakin maju, persebaran penduduk yang besar dan tidak merata merupakan salah satu faktor yang menimbulkan dampak dari perkembangan dunia ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK). Pada dasarnya perkembangan dunia ilmu pengetahuan dan teknologi telah membawa manfaat yang luar biasa bagi pertumbuhan manusia. Meskipun ada dampak negatif yang timbul dari kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi namun hal ini seolah tertutupi oleh dampak positif atau manfaat dari kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi itu sendiri. Perkembangan dunia ilmu pengetahuan dan teknologi sangat berpengaruh terhadap perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi tidak bisa kita hindari dalam kehidupan.

### B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi sistem administrasi kependudukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara.
2. Bagaimana kualitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara.

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah dapat dirumuskan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi sistem administrasi kependudukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara.

### D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dari penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk mengembangkan ilmu administrasi terutama yang berhubungan dengan konsep implementasi sistem administrasi

kependudukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan e-KTP serta menjadi referensi tambahan untuk penelitian selanjutnya.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan Lembaga Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara dalam hal ini penentu dalam merumuskan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada dalam lembaga tersebut.

## TINJAUAN PUSTAKA

### A. Konsep Implementasi

Implementasi merupakan salah satu tahap yang paling krusial dalam proses kebijakan publik. Hal ini kemudian sejalan dengan pendapat Birkland yang dikutip dalam Akib (2010:1) bahwa implementasi dianggap sebagai wujud utama dan tahap yang sangat menentukan dalam proses kebijakan. Biasanya implementasi dilaksanakan setelah sebuah kebijakan dirumuskan dengan tujuan yang jelas. Implementasi adalah satu rangkaian aktivitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana yang diharapkan (Gaffar, 2009:295).

Rangkaian kegiatan tersebut mencakup persiapan seperangkat peraturan lanjutan yang merupakan interpretasi dari kebijakan tersebut. Misalnya dari sebuah undang-undang muncul sejumlah Peraturan Pemerintah, Keputusan Presiden, maupun Peraturan Daerah, menyiapkan sumber daya guna menggerakkan implementasi termasuk di dalamnya sarana dan prasarana, sumber daya keuangan, dan tentu saja siapa yang bertanggung jawab melaksanakan kebijakan tersebut, dan bagaimana mengantarkan kebijakan secara konkrit ke masyarakat.

### B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Implementasi

Keberhasilan implementasi (pelaksanaan) akan ditentukan oleh banyak variabel atau faktor dari masing-masing variabel tersebut saling berhubungan satu sama lain. Dalam pandangan Edwards III yang dikutip dalam Subarsono (2006:90) implementasi atau pelaksanaan kebijakan di pengaruhi oleh empat variabel yaitu:

1. Komunikasi, yaitu keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (target group) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.
2. Sumber daya, meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan apabila implementor kekurangan sumber daya manusia untuk melaksanakan maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia misalnya kompetensi implementasi dan sumber daya finansial.
3. Sikap biokrasi dan pelaksana (disposisi) adalah watak atau karakteristik yang dimiliki implementor. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik maka implementor itu dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Edwards III menyatakan bahwa sikap dari

pelaksana kadangkala menyebabkan masalah apabila sikap atau cara pandangnya berbeda dengan pembuat kebijakan.

### **C. Konsep Sistem**

Karakteristik sebuah sistem adalah terdiri dari bagian-bagian yang saling berkaitan dan beroperasi untuk mencapai suatu tujuan. Sebuah sistem bukanlah seperangkat unsur yang tersusun secara tidak teratur, namun sistem terdiri dari unsure yang dapat dikenal untuk saling melengkapi karena memiliki maksud, tujuan dan sasaran tertentu.

### **D. Konsep Administrasi Kependudukan**

Peristiwa kependudukan, antara lain perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal, terbatas, serta perubahan status orang asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap, dan peristiwa penting antara lain: kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, termasuk pengangkatan, pengakuan, dan pengesahan anak, serta perubahan status kewarganegaraan, ganti nama, dan peristiwa penting lainnya yang dialami oleh seseorang merupakan kejadian yang harus dilaporkan karena membawa implikasi perubahan data identitas atau surat keterangan kependudukan.

### **E. Konsep Kualitas Pelayanan**

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam perspektif TQM (Total Quality Management) kualitas dipandang secara luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia.

### **F. Konsep e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik)**

Definisi dari e-KTP atau kartu tanda penduduk elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem/pengendalian baik dari sisi administrasi maupun dari sisi 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 individu dan berlaku seumur hidup. 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 Hak Atas Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya.

### **G. Kerangka Pikir**

Implementasi kebijakan dalam pandangan Agustino (2006:136) mengemukakan bahwa dalam proses implementasi sekurang-kurangnya terdapat tiga unsur penting dan mutlak yakni:

1. Adanya program atau kebijakan yang dilaksanakan
2. Target groups, yaitu kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan dapat menerima manfaat, perubahan dan peningkatan diri terhadap pogram tersebut,
3. Untuk pelaksanaan (implementor) baik organisasi ataupun perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan dan pengawasan diri dalam proses implementasi tersebut.

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara Provinsi Sulawesi Tenggara dengan pertimbangan awal bahwa kualitas pelayanannya belum maksimal.

### **B. Informan Penelitian**

Informan dalam penelitian ini sebanyak 5 orang yaitu: kepala Dinas atau aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan masyarakat yang mengurus e-KTP sebanyak 4 orang. Pemilihan informan penelitian ini dipilih secara purposive yaitu teknik penentuan yang dilakukan secara sengaja dengan pertimbangan bahwa yang bersangkutan dapat memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang permasalahan yang akan diteliti.

### **C. Teknik Pengumpulan Data**

Data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data langsung yang diperoleh dari responden penelitian. Sementara data sekunder merupakan data yang bersumber dari dokumen-dokumen yang memiliki keterkaitan dengan masalah dalam penelitian ini. Baik data primer maupun data sekunder diperoleh melalui teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Penelitian kepustakaan (library research), yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengkaji berbagai informasi dan data melalui tulisan-tulisan ilmiah, seperti buku-buku, makalah, dan yang lainnya yang mempunyai relevansi dengan masalah yang diteliti.
2. Penelitian lapangan (field research) yaitu metode pengumpulan data secara langsung pada objek yang diteliti. Untuk memperoleh data lapangan dalam penelitian ini, digunakan cara sebagai berikut:
  - a. Pengamatan (pengamatan) yaitu pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian.
  - b. Wawancara (interview) yaitu melakukan tanya jawab langsung dengan informan.
  - c. Dokumentasi yaitu mencatat dan mempelajari berbagai laporan tertulis pada Dinas Pendidikan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara yang dianggap relevan dengan penelitian.

### **D. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh di lapangan melalui pengamatan, wawancara dan dokumentasi, kemudian diolah dan hasilnya dianalisis secara kualitatif dalam rangka untuk mengetahui pelaksanaan kebijakan sistem administrasi kependudukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayan pembuatan e-KTP.

### **E. Definisi Konsep**

1. Implementasi merupakan tahap pelaksanaan atau merealisasikan kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya. Adapun unsur-unsur penting dalam implementasi pada penelitian ini mencakup tiga hal, yaitu:

- a. Adanya program atau kebijakan yang dilaksanakan adalah kebijakan tersebut jelas tujuannya dan mampu untuk diimplementasikan.
  - b. Target group atau kelompok sasaran adalah program yang dilaksanakan tersebut tepat sarannya dan tidak menyimpang dari rencana yang telah ditetapkan.
  - c. Unsur pelaksana, yaitu pihak pelaksana kebijakan mampu merealisasikan kebijakan dengan baik karena memiliki keahlian (handal) dalam merealisasikan kebijakan.
2. Kualitas pelayanan menyangkut kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Berikut beberapa hal yang harus diperhatikan agar kualitas pelayanan menjadi lebih baik adalah:
- a. Kepastian waktu pelayanan, adalah ketetapan waktu yang diharapkan berkaitan dengan waktu proses penyelesaian,
  - b. Kesopanan, dalam memberikan pelayanan personil yang berada digaris depan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan.
  - c. Kemudahan mendapatkan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan berkaitan dengan ketersediaan data informasi yang mendukung percepatan pelayanan,
  - d. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, kenyamanan pelayanan berkaitan dengan ruang tunggu tempat pelayanan

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **A. Gambaran Umum Kabupaten Buton Utara**

#### **1. Kondisi Geografis**

Kabupaten Buton Utara adalah salah satu kabupaten di Provinsi Sulawesi Tenggara yang wilayahnya meliputi sebagian pulau buton bagian utara, serta pulau-pulau kecil yang tersebar di sekitar kawasan tersebut. Kabupaten Buton Utara terletak di bagian selatan katulistiwa pada garis lintang 4006<sup>0</sup> sampai 5015<sup>0</sup> lintang selatan dan dari barat ke timur 122059<sup>0</sup> bujur timur sampai dengan 1230<sup>0</sup> bujur timur.

#### **2. Kependudukan**

Penduduk daerah Kabupaten Buton Utara menurut hasil Sensus Penduduk tahun 2010 berjumlah 35.656, tahun 2011 mencapai 43.254, tahun 2012 mencapai 52.132, tahun 2013 mencapai 58.235, tahun 2014 mencapai 63.307, tahun 2015 bertambah lagi hingga mencapai 70.213, tahun 2016 adalah 76.114 dan ditahun 2017 bertambah lagi menjadi 82.473 orang.

### **B. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara**

#### **1. Visi Dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara**

Dalam rangka mendukung visi kabupaten buton utara dan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya serta masukan-masukan dari stakeholders, maka dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten buton utara menetapkan visi:

“Terwujudnya Budaya Tertib Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Sebagai Basis Perencanaan, Pembangunan Pemerintahan Melalui Pelayanan Prima Penduduk Kabupaten Buton

#### **2. Kedudukan, Tugas dan Fungsi**

Dilihat dari kedudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara telah diatur berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Buton Utara Nomor 14 tahun 2008 tentang pembentukan Dinas Daerah. Dinas kependudukan Dan pencatatan Sipil merupakan perangkat daerah sebagai unsur pelaksana penyelenggaraan pemerintah daerah dipimpin oleh kepala dinas dan berada di bawah dan bertanggungjawab terhadap Bupati. Tugas dan fungsinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintah daerah berdasarkan asas otonomi dibidang kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas-tugas pembantuan lainnya.

### **3. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara**

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris , membawahi:
  - a) Sub Bagian Perencanaan
  - b) Sub Bagian Keuangan
  - c) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
3. Bidang pendaftaran penduduk, membawahi
  - a) Seksi identitas penduduk
  - b) Seksi pindah datang penduduk
  - c) Seksi pengawasan dan penyidikan dokumen pendaftaran penduduk
4. Bidang Pencatatan Sipil, membawahi
  - a) Seksi administrasi kelahiran dan kematian
  - b) Seksi perkawinan, perceraian dan pengakuan, pengesahan, pengangkatan anak
  - c) Seksi pengawasan dan penyidikan dokumen pencatatan sipil
5. Bidang Pemanfaatan Data dan Informasi, membawahi
  - a) Seksi perkembangan penduduk
  - b) Seksi perencanaan penduduk
  - c) Seksi komunikasi informasi dan edukasi
6. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, membawahi
  - a) Seksi pengelolaan data dan penyajian data
  - b) Seksi informasi kependudukan
  - c) Seksi jaringan dan komunikasi data
7. Jabatan Fungsional

Kelompok jabatan fungsional bertugas melakukan kegiatan yang menunjang tugas dan fungsi dinas sesuai dengan keahliannya masing-masing. Kelompok jabatan fungsional untuk lingkup Dinas dan ketua kelompok jabatan fungsional untuk lingkup UPT yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya bertanggungjawab kepada Kepala Dinas.

### **C. Implementasi Sistem Administrasi Kependudukan**

Implementasi kebijakan merupakan tahap yang paling krusial dalam proses kebijakan publik. Suatu program harus diimplementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan. Implementasi kebijakan dipandang dalam arti luas

merupakan alat administrasi publik dimana ekor, organisasi, prosedur, teknik serta sumber daya diorganisasikan secara bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna mendapatkan tujuan yang diinginkan.

#### **D. Kualitas Pelayanan e-KTP**

Kepastian waktu pelayanan adalah ketetapan waktu yang di berikan oleh pemberi layanan kepada mereka yang di layani. Dengan adanya ketetapan waktu pemberi layanan sehingga dapat mengurangi waktu yang terbuang untuk mendapatkan layanan. Jika tidak ada kepastian waktu yang diberikan oleh pemberi layanan kepada masyarakat. Maka masyarakat akan merasa tidak di perhatikan sehingga akan menimbulkan citra negatif pada instansi terkait dan berefek pada kurang puasnya masyarakat sikap pemberi pelayanan.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengimplementasi sistem administrasi kependudukan pencatatan sipil Kabupaten Buton Utara jika dilihat dari tiga aspek yaitu adanya program yang dilaksanakan, adanya target grop sudah baik namun untuk aspek unsure pelaksana belum maksimal karena ada beberapa pegawai yang belum handal dalam melaksanakan tugas. Hal ini dapat dilihat dari kesalahan identitas e-KTP dan bisa jadi ini terjadi karena kurang telitinya pegawai dalam mengakses data penduduk.
2. Kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara jika dilihat dari empat aspek yaitu kepastian waktu, kesopanan, kemudahan mendapatkan pelayanan sudah baik namun pada aspek kenyamanan belum maksimal karena kurangnya fasilitas seperti kipas angin atau AC di ruang tunggu tersebut, sehingga ada sebagian masyarakat yang gerah karena kepanasan.

#### **B. Saran**

1. Sebaiknya Pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara terus mengingatkan kepada seluruh pegawai untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat terlebih lagi menyangkut sikap pegawai yang harus teliti dan akurat dalam mengakses data masyarakat agar kesalahan identitas pada e-KTP masyarakat agar bisa diminimalisir kesalahan-kesalahan tersebut sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai.
2. Kualitas pelayanan juga harus perlu ditingkatkan lagi terutama di aspek kenyamanan. Kipas angin perlu untuk ditambah lagi agar semua masyarakat merasa nyaman dengan fasilitas yang disediakan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Utara.

### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **A. Buku-Buku**

Agustino, Leo. 2006. Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung. Alfabeta.



- Akib, Haedar. 2010. Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa dan Bagaimana. Jurnal Administrasi Kebijakan Publik Volume 1 Nomor 1. Makassar
- Gaffar, Afan. (2009). Politik Indonesia: Transisi Menuju Demokrasi Cet. V. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gaspersz, Vincent. 2002. Manajemen kualitas Dalam Industri Jasa. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum
- Harsono, Hanifah. 2002. Implementasi Kebijakan Dan Politik. Bandung: PT. Mutiara Sumber Widya
- Jogiyanto, H.M. 2005. Analisis Dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis. Yogyakarta: Andi
- Kadir, Abdul. 2005. Pengenalan Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi
- Nugroho D, Riant. (2006). Kebijakan untuk Negara-negara Berkembang (Model model Perumusan Implementasi dan Evaluasi). Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Satiawan, Guntur. 2004. Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan. Bandung: Remaja Pustaka
- Subarsono, A.G. 2006. Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sudjarwo. 2004. Buku Pinta Kependidikan. Jakarta:Grasindo
- Sutedja, Wira. (2007). Panduan Layanan Konsumen. Jakarta: PT. Grasindo
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. Pemasaran Strategik. Yogyakarta: Andi
- Usman, Nurdin. 2002. Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum. Jakarta: PT. Raja Grafindo persada
- Wahab, Solihin Abdullah. 2008. Analisis Kebijakan: Dari Fomulasi ke Implementasi Kebijakan Negara, Ed.2. Cet.III. Jakarta: Bumi Aksara
- Winarno, Budi. 2002. Teori dan Proses Kebijakan Publik. Yogyakarta: Media Presindo B. Undang-Undang dan Perpres
- Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 yang diubah dengan Peraturan Presiden No. 35 Tahun 2010 Tentang Penetapan KTP Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional
- Undang-Undang No.11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik
- Undang-Undang No.23 Tahun 2006 yang diubah dengan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.