

KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN WAJO

SYAMSIAR

*Program Studi Administrasi Publik, Program Pascasarjana,
Universitas Puangrimaggalung, Sengkang, Indonesia
syamsiarsulaiman69@gmail.com*

Abstrak

Penelitian ini berlatar belakang dari berbagai keluhan masyarakat atas pelayanan dasar terkait pengurusan dokumen kependudukan pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan telaah pustaka, observasi dan wawancara, Analisis data melibatkan pengerjaan reduksi data yang dilakukan dengan jalan membuat abstraksi dan penyajian data sampai pada tahap penarikan kesimpulan verifikasi adapun dimensi yang menjadi alat analisis adalah sumber daya manusia, proses pelayanan, sarana dan prasarana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo dianggap berkualitas namun belum maksimal dengan berbagai aspek yang perlu diperbaiki antara lain disiplin, ketepatan waktu dan fasilitas kantor.

Kata Kunci : Pelayanan; SDM; sarana prasarana.

Abstract

This research is based on various complaints from the public regarding basic services related to the processing of population documents at the Population and Civil Registry Office of Wajo Regency. The research method uses a qualitative approach with data collection methods using literature review, observation and interviews, data analysis involves data reduction work carried out by making abstractions and presenting data to the stage of drawing conclusions verification while the dimensions that become analysis tools are human resources, process services, facilities and infrastructure. The results showed that the services at the Population and Civil Registry Office of Wajo Regency were considered to be of quality but not optimal with various aspects that needed to be improved, including discipline, timeliness and office facilities.

Keywords: Service; HR; infrastructure.

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Hal pokok yang menjadi perhatian adalah bahwa suatu pelayanan itu terdiri dari penyelenggaraan dan penerimaan layanan (Customer). Makin luasnya lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik yang dikelola pemerintahan meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat, hendaknya diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan merupakan kunci utama bagi seluruh instansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin kelangsungan hidup organisasi tersebut. Pelayanan

publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan dengan memenuhi indikator pelayanan yang baik.

Pelayanan publik yang diharapkan adalah sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktik penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat dan melelahkan.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitas nya.

Untuk bisa menilai kualitas pelayanan publik, diperlukan suatu pemahaman yang bisa membantu memahami bagaimana seharusnya lembaga pelayanan publik ini bekerja sehingga bisa menghasilkan output yang berkualitas yang sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan pembuatan KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah.

Dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan serta keberlangsungan penyediaan data kependudukan secara nasional, pemerintah bertanggungjawab dalam menyediakan data kependudukan yang akurat dan terkini. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Wajo Nomor 39 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dalam penjelasan umum, menjelaskan bahwa Kartu Tanda Penduduk, yang selanjutnya disingkat KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Untuk mendapatkan KTP diwajibkan bagi warga Negara Indonesia yang telah mencapai usia tujuh belas tahun. Seiring dengan perkembangan jaman adanya KTP non elektronik mulai digantikan dengan berlakunya program Kartu Tanda Penduduk elektronik atau electronic-KTP yang selanjutnya disingkat KTP-el. KTP-el adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Masa berlaku KTP Elektronik (KTP-el) yang semula lima tahun diubah menjadi seumur hidup

sepanjang tidak ada perubahan elemen dalam KTP-el. Selain itu, KTP-el yang sudah diterbitkan sebelumnya ditetapkan berlaku seumur hidup dan pencetakan dokumen/personalitas KTP-el yang selama ini dilaksanakan terpusat di Jakarta diserahkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten pada tahun 2014.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 112 Tahun 2013 Tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Yang Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional pasal 10, KTP Non Elektronik tetap berlaku

Salah satu kasus mengenai program KTP-el yang saya alami sendiri, kata petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada saya bahwa KTP-el nya 3 bulan baru jadi, padahal saya sudah menunggu lama dan pada saat itu saya sangat membutuhkan KTP-el untuk mengikuti seleksi CPNS yang akhirnya hari itu saya hanya diberi surat keterangan telah melakukan perekaman KTP-el. Alasannya, sudah prosedurnya seperti itu, padahal saya sudah melakukan perekaman beberapa tahun sebelumnya, tapi saat itu belum ada blangko setelah saya mengetahui bahwa blangko sudah tersedia maka segera saya urus lagi, tapi tetap saja KTP-el saya belum bisa dicetak harus menunggu 3 bulan.

Kasus yang kedua mengenai program KTP-el yang ditulis oleh TribunWajo.com, 8 Nopember 2017, warga dari lingkungan Amessangeng Alau mengeluh karena salah satu oknum petugas di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melontarkan kata yang tidak pantas kepada warga.

Berdasarkan informasi diatas pelaksanaan pembuatan KTP-el belum sesuai dengan harapan masyarakat maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo. Terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan pembuatan KTP-el diantaranya pengurusan KTP-el memakan waktu yang lama, prosedur yang berbelit – belit dan kurang ramahnya oknum petugas.

Permasalahan lain mengenai belum terselesaikannya target perekaman KTP Elektronik sampai saat ini. masih ada sekitar 64.195 warga yang belum melakukan perekaman dari total sebanyak 333.396 daftar warga Wajo yang wajib memiliki KTP. Pihaknya juga memperkirakan ada sebanyak 40 ribuan data ganda dalam perekaman.(Tribun Wajo.Com)

II. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggali fakta mengenai kualitas pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo.

Informan

Informan Penelitian kualitatif yaitu orang-orang yang menjadi informan kunci dalam memberikan suatu informasi untuk kemudian dikumpulkan oleh peneliti melalui suatu pemaknaan yang ditafsirkan penyelenggaraan pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Wajo. Informan sebanyak 10 orang yang terdiri dari:

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Wajo

2. Kepala Bidang Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Wajo
3. Kepala Seksi Identitas Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo.
4. Operator Perekaman KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
5. Staf Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo
6. Masyarakat yang berada di wilayah kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo yang tentunya sudah melaksanakan proses Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dan dianggap tahu mengenai Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Proses penyaringan informan masyarakat adalah dengan cara mengetahui rekapitulasi penduduk yang sudah melakukan perekaman KTP-el dan yang sudah menerima hasil cetak KTP-el, sebanyak 5 orang.

Pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling yaitu teknik mengambil sampel dengan tidak berdasarkan random, daerah atau strata, melainkan berdasarkan atas adanya pertimbangan yang berfokus pada tujuan tertentu.

Instrumen Penelitian

Semua Penelitian memerlukan instrument untuk pengumpulan sebuah data. Instrumen adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data (Kountur 2007;159). Sesuai dengan pendapat tersebut. Penulis menyimpulkan bahwa instrument dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri dengan dibantu alat-alat seperti kamera, alat tulis dan pedoman wawancara. Pedoman Wawancara digunakan agar wawancara yang dilakukan tidak menyimpang dari tujuan penelitian.

Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses pelacakan dan pengaturan secara sistematis transkrip-transkrip wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain agar peneliti dapat menyajikan temuannya. Analisis data melibatkan pengerjaan reduksi data yang dilakukan dengan jalan membuat abstraksi dan penyajian data sama pada tahap penarikan kesimpulan verifikasi. Data yang diperoleh dari lokasi baik data primer maupun data sekunder, akan disusun dan disajikan serta di analisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif berupa pemaparan yang kemudian di analisis dan diserasikan sesuai masalah dan tujuan penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk melihat kualitas pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo, penulis menggunakan tiga indikator sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Payne yaitu Sumber Daya Manusia, Proses Pelayanan, Sarana dan Prasarana. Besarnya kualitas pelayanan terhadap masing-masing indikator ditetapkan dalam bentuk persentase dari jawaban yang diberikan dari tiap-tiap indikator, dapat dilihat dari penjelasan di bawah ini;

Sumber Daya Manusia

Pegawai memiliki pengetahuan yang baik dalam menjawab pertanyaan masyarakat mengenai pembuatan E-KTP. Hal ini disebabkan karena pegawai dapat dengan segera memberi tanggapan dan menjawab pertanyaan dari masyarakat serta memberikan penjelasan terkait pembuatan E-KTP. Pegawai harus mampu menanamkan kepercayaan

pada pelanggan dalam hal ini masyarakat yang membutuhkan pelayanan serta menunjukkan jaminan pengetahuan saat memberikan pelayanan.

Untuk menunjang kelancaran pelayanan pembuatan E-KTP diperlukan pegawai yang memiliki kemampuan yang andal dan keterampilan atau dengan kata lain didukung dengan kemampuan yang dapat diandalkan dan konsisten dalam menjalankan tugas secara profesional. Sesuai data pegawai, tingkat pendidikan pegawai negeri sipil sudah sangat baik karena kebanyakan lulusan sarjana, memang masih ada juga yang hanya lulusan SMA namun itu tidak menjadi penghambat dalam melakukan pelayanan.

Tetapi tingkat pendidikan yang tinggi jika tidak dibarengi keterampilan yang cukup juga tidak akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Pegawai haruslah memiliki kemampuan untuk memahami dan mengerti keinginan masyarakat. Kesopanan dalam memberikan pelayanan menjadi hal yang penting karena dengan demikian masyarakat dapat memberikan nilai yang baik kepada pegawai.

Proses Pelayanan

Dimensi proses pelayanan berkaitan dengan seluruh kegiatan kerja suatu organisasi yang meliputi prosedur, tugas-tugas, dan mekanisme rutin dimana pelayanan diselenggarakan bagi kepada masyarakat. Dalam upaya untuk mengetahui kualitas Pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo dapat diukur berdasarkan indikator :

- a. Waktu Penyelesaian E-KTP (kesesuaian janji layanan)
- b. Kejelasan prosedur pembuatan E-KTP
- c. Kedisiplinan pegawai dalam pelayanan pembuatan E-KTP
- d. Beban biaya

Sebagian besar informan menyatakan bahwa waktu pelayanan kurang sesuai. Adapun alasan menjawab kurang sesuai dikarenakan pegawai tidak memberikan kepastian mengenai jangka waktu penyelesaian E-KTP dan hanya diberikan surat keterangan pengganti. Dan berdasarkan keterangan pegawai membenarkan bahwa ada beberapa kendala yang dialami sehingga terjadi keterlambatan penerbitan E-KTP seperti blangko yang terbatas, alat pencetak terbatas, dan terkadang terjadi gangguan jaringan internet yang menghambat pekerjaan.

Sesuai standar operasional prosedur yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo, pengurusan dokumen E-KTP bisa mencapai 14 hari, namun ada yang bisa langsung diproses bila persyaratan lengkap dan dalam sehari bisa diselesaikan, ada pula yang harus menunggu. Seringkali pegawai mengabaikan sikap melayani yang baik, dan tidak mampu memenuhi target untuk memberikan pelayanan tepat waktu. Hal tersebut yang menjadikan penilaian masyarakat kurang baik. Janji yang diberikan harus ditepati sehingga kualitas pelayanan bisa terpenuhi.

Berdasarkan hasil observasi, di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo telah terpasang banner atau poster yang menginformasikan tentang syarat-syarat dan kelengkapan berkas yang harus disediakan oleh masyarakat yang membuat E-KTP dan juga informasi-informasi penunjang lainnya. Dalam pemberian pelayanan hendaknya prosedur yang ada dibuat sesederhana mungkin. Kesederhanaan yang dimaksud disini yaitu bahwa prosedur atau tata cara pelayanan yang ada diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan. Adanya prosedur tidak dimaksudkan untuk mempersulit atau bahkan menghambat pelaksanaan pelayanan.

Prosedur yang sederhana tentunya akan mempermudah segala kegiatan pelaksanaan pelayanan guna mencapai tujuan tercapainya pelayanan prima.

Meskipun masih terdapat Informan yang merasa pegawai kurang disiplin disebabkan karena terkadang beberapa pegawai tidak berada ditempat saat jam kerja dan terkadang sedikit mengabaikan tugas dengan mengobrol sesama pegawai, hal itu membuat sebagian masyarakat merasa kesal terhadap pelayanan pembuatan E-KTP, akan tetapi secara keseluruhan pegawai tetap melaksanakan tugasnya dengan baik.

Sebagian besar Informan menjawab bahwa tidak ada biaya dalam pembuatan E-KTP. Hal ini diperjelas dengan keterangan salah satu pegawai yang mengatakan dalam pembuatan dan penerbitan E-KTP tidak dikenakan biaya sepeser pun (gratis) hal ini sesuai dengan SOP dan peraturan perundangan yang berlaku.

Proses Pelayanan , secara umum menunjukkan kualitas baik. Meski demikian, masih perlu dilakukan pembenahan pada aspek waktu penyelesaian pembuatan E-KTP hal ini disebabkan karena masyarakat masih mengeluhkan tentang waktu penyelesaian E-KTP yang tidak pasti. Selain itu kedisiplinan pegawai juga perlu ditingkatkan demi kelancaran proses pelayanan.

Sarana Prasarana

Sarana dan prasarana dianggap kurang memadai. Hal ini disebabkan karena kondisi ruang tunggu yang kurang memadai sehingga masyarakat harus berdiri atau menunggu diluar ruangan karena kursi kurang cukup, ini kadang dianggap sepele namun sangat penting dalam memenuhi harapan masyarakat akan kepuasan terhadap pelayanan. Selain itu lahan parkir yang sempit serta kebersihan toilet yang kurang terjaga menjadi faktor yang menyebabkan beberapa informan menjawab kurang memadai.

Sebagai organisasi pemerintah yang memiliki tugas dan fungsi melayani masyarakat sudah selayaknya Dinas Kependudukan mampu menyediakan sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang bisa memenuhi harapan masyarakat. Sarana dan prasarana yang baik seperti ruang tunggu yang nyaman, toilet yang bersih, dan parkir yang luas akan membuat masyarakat senang berurusan di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil.

Sebagian besar Informan menyatakan bahwa jumlah fasilitas kerja sesuai dengan kebutuhan. Namun beberapa Informan menjawab jumlah fasilitas tidak sesuai dengan kebutuhan hal ini disebabkan karena alat perekaman dan alat pencetak terbatas tidak sebanding dengan banyaknya masyarakat yang mengurus E-KTP.

Memang fasilitas kerja seperti komputer, alat perekaman dan alat pencetak sangatlah dibutuhkan dalam pelayanan pembuatan E-KTP. Selain untuk memudahkan dan mempercepat pengurusan dan penerbitan E-KTP juga untuk menertibkan data masyarakat dalam server sehingga lebih tertib, valid, dan terpercaya.

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas di bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo sudah “berkualitas” namun belum maksimal dikarenakan masih terdapat sejumlah aspek yang masih perlu diperbaiki. Hal ini dapat dilihat dari tiga dimensi yang penulis gunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu :

1. Dimensi Sumber Daya Manusia

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo, Kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam menjawab

pertanyaan masyarakat sudah cukup baik, keterampilan pegawai dalam memberikan layanan mendapat respon baik dari masyarakat, dan pegawai bersikap ramah dan sopan dalam melayani. Semua poin pelayanan dari dimensi Sumber Daya Manusia mendapat respon baik yang dari masyarakat.

2. Dimensi Proses Pelayanan

Jika ditinjau dari dimensi proses pelayanan kualitas pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo berada pada kategori baik Meskipun demikian masyarakat masih mengeluhkan dalam hal ketepatan waktu penyelesaian dan kedisiplinan pegawai.

3. Dimensi Sarana dan Prasarana

Kualitas pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo dilihat dari segi sarana memiliki banyak keluhan, Adapun hal yang masih banyak dikeluhkan masyarakat yaitu fasilitas kerja yang belum memadai seperti ruang tunggu dan lahan parkir yang sempit serta lokasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo yang terbilang jauh.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo diharapkan bisa meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam ketepatan waktu penyelesaian E-KTP. Mengingat lokasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo yang terbilang jauh, maka sangat disarankan pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mampu menyelesaikan E-KTP tepat waktu, sehingga masyarakat tidak perlu mengalami kerugian dalam hal waktu, biaya dan tenaga karena harus berkali-kali mengecek E-KTP nya sudah selesai atau tidak.
2. Demi meningkatkan kecepatan pelayanan, pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo diharapkan lebih memperhatikan dan meningkatkan sarana maupun prasarana penunjang pelayanan pembuatan E-KTP seperti perbaikan jaringan internet, mesin pencetak (print), alat perekaman karena faktor tersebut yang juga sering menghambat proses layanan sehingga mengakibatkan ketidakjelasan waktu penyelesaian. Selain itu demi kepuasan Masyarakat (pemohon), diharapkan pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mampu meningkatkan kualitas ruang tunggu, agar menjadi nyaman dan memadai bagi seluruh pemohon.
3. Demi kelancaran proses pelayanan, sangat diharapkan bagi pegawai untuk meningkatkan kedisiplinan. Disiplin terhadap peraturan, terutama mengenai jam masuk dan jam kerja. Untuk meningkatkan kedisiplinan pegawai dapat dengan sistem reward dan punishment, yaitu meningkatkan motivasi pegawai untuk bekerja dengan memberikan penghargaan dan hukuman yang adil dan sesuai.
4. Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kepemilikan E-KTP bagi mereka, hendaknya pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sering melakukan sosialisasi dan publikasi tentang manfaat E-KTP, termasuk syarat, prosedur, dan biaya pelayanannya. Sebab, salah satu penyebab masih banyaknya masyarakat yang belum melakukan perekaman E-KTP adalah kurangnya pengetahuan dan kesadaran dari masyarakat tentang arti penting dan manfaat E-KTP

V. REFERENSI

- A.Batinggi & Badu Amad.2013.Manajemen Pelayanan Publik.Yogyakarta : CV Andi Offset
- Barata, Atep Adya.2003. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta. Implementasinya. Jakarta: Mandar Maju.
- J. Supranto, 2001. Statistik Teori dan Aplikasi, Cetakan Kedua. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Kurniawan Agung. 2006. Transformasi Pelayanan Publik.Yogyakarta: Pembaruan
- Lukman, Sampara. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA LAN Press.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: PT. Salemba Empat
- Moenir,M.A.S. 2006. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, PT Bumi Aksara, Jakarta
- Nasution, M.N. 2005. Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nawawi, Juanda. 2012. Desentralisasi dan Kinerja Peayanan Publik
- Pamudji. 1994. Profesionalisme Aparatur Negara Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik, Widyapraja, Jakarta.
- Pasolong, Harbani.2007.Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta
- Ratminto & Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta : Pustaka Pelajar. 2006. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk.2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : Bumi Aksara
- Singarimbun. Masri dan Sofian Effendy. 1995. Metode Penelitian Survey. Jakarta: LP3ES
- Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan metode R&D. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, Fandi. 1997. Prinsip-prinsip Total Quality Service. Yogyakarta 2001. Total Quality Management. Yogyakarta
2008. Service Management, Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi Offset
- Widjono. 1999. Analisis Manajemen Pelayanan, Jakarta. Ghalia Indonesia