

# Implementasi Kebijakan Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Singkil Kota Manado

YUNIAR LANTI

**Abstrak** : *Subdistrict Singkil is one of the districts located in the region of Manado North Sulawesi province. The total area of the District Singkil is 386.4 ha, which consists of nine villages and forty-eight environments. Singkil subdistrict has a population of ± 60 272 people, made up darilaki 30,412 men and women 29 860 soul spirit, soul and compulsory ID cards 44,837 18,301 heads of household life. The implementation of e-ID card service policies in Singkil District of Manado City in general has been effectively seen in four important aspects of the policy implementation process as proposed by Edward III, namely: (1) communication: communication that occurs in the implementation of e-ID card service policies in the District Singkil Manado has been implemented in accordance with what is set, the instruction or command leadership to the staff of the e-ID card service program in the district of Singkil is clear, the information provided leadership to the executive employees are clear and easily understood by staff / employees implementers, as well as methods of implementation clear and easily understood by the public, (2) the resources, in terms of the number of executive staff, information / knowledge held by employees of executive, budget, and facilities supporting the implementation of the e-ID card program, everything is good and adequate, (3 ) disposition, judging from the support of this program, the priority of this program, competency, commitment executor, and the role of leadership in funding for implementing an employee incentive, showing disposition of this program is good, all the elements / components of the government in supporting the implementation of this program. (4) The structure of the bureaucracy, as the structure of the implementing organization / division of labor, standard operational procedures (SOP), the mechanism of service procedures, as well as the standard completion time implementation of e-ID card program in the District Singkil is good and in accordance with the instructions of the implementation.*

*Keyword : implementation of policy, service*

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kartu Tanda Penduduk merupakan identitas resmi penduduk serta bukti diri yang saat ini berlaku diseluruh wilayah Negara kesatuan

Republik Indonesia. Dalam rangka mewujudkan kepemilikan satu Kartu Tanda Penduduk untuk satu penduduk diperlukan kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan berbasis Nomor Induk

Kependudukan. Ini digunakan untuk efektivitas rekaman elektronik pada Kartu Tanda Penduduk berbasis nomor induk kependudukan, perlu adanya perubahan muatan rekaman sidik jari tangan penduduk.

Program e-KTP dilatar belakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional 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 terhadap Negara dengan menduplikasi KTP-nya. Beberapa diantaranya digunakan untuk hal-hal seperti : (1) Menghindari Pajak; (2) Memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat diseluruh kota; (3) Mengamankan korupsi; (4) Menyembunyikan identitas (misalnya oleh para teroris); (5) memalsukan dan menggandakan ktp oleh sebab 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. Diperlukan dan diciptakannya e-KTP untuk menjadi identitas resmi penduduk yang memiliki keamanan dan dapat diakses secara nasional diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Akhir-akhir ini, pemerintah Indonesia sedang gencar mempromosikan program elektronik KTP (e-KTP). KTP elektronik ialah dokumen kependudukan yang memiliki sistem keamanan, baik secara administrasi maupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Program e-KTP ini bertujuan untuk meminimalisir kecurangan adanya KTP ganda. Adapun hal yang dapat terjadi dengan penggandaan KTP ini, antara lain adalah redundansi data saat survei kependudukan, daftar pemilih tetap pada pemilihan umum, dan sebagainya.

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan

dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik & Pembangunan sektor lain. Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Sedangkan Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata Penduduk, pencatatan atas pelaporan Peristiwa Kependudukan dan pendataan Penduduk rentan Administrasi Kependudukan serta penerbitan Dokumen Kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Serta dengan kaitannya Nomor Induk Kependudukan (NIK) adalah nomor identitas Penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai Penduduk Indonesia.

Pemerintah melalui Kemendagri menetapkan kebijaksanaan bahwa “Seluruh kegiatan administrasi kependudukan di daerah akan ditanggung oleh APBN sehingga pemda tidak lagi mengalokasikan anggaran untuk pembuatan KTP, KK, dan surat kematian”. Larangan pemungutan biaya yang semula hanya untuk penerbitan KTP elektronik kini menjadi berlaku untuk semua dokumen kependudukan, seperti KK, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian, dan Akta Pengakuan Anak, sehingga bagi kabupaten-kota yang saat ini masih memungut biaya (terhadap pelayanan tersebut) harus segera menyesuaikan. Dalam Rapat Kerja Nasional (Rakernas) Pencatatan Sipil Tahun 2013. Pemberlakuan penggunaan anggaran Negara dalam kegiatan adminduk akan mulai berlaku saat APBN-Perubahan 2014 akan disetujui oleh DPR RI dan dicairkan melalui Kementerian Keuangan.

Bagi aparat Pemerintah yang meminta biaya kepada masyarakat terhadap pelayanan tersebut, maka bisa diancam dengan pidana

kurungan dua tahun penjara atau denda seberat-beratnya Rp25 juta. “ Kemendagri harus terus melakukan pemantauan untuk memastikan pelaksanaan e-KTP di 197 kab/kota bisa rampung. Tertundanya penyelesaian e-KTP di 197 kab/kota jangan sampai mengganggu target e-KTP di 300 kab/kota yang ditarget selesai akhir tahun 2012.

Pelaksanaan e-KTP di Manado belum mencapai hasil maksimal yaitu, hanya sekitar 91 persen. Manado termasuk salah satu dari 197 kab/kota yang seharusnya pelaksanaan e-KTP selesai akhir 2011 namun diperpanjang hingga April 2012. Dari hasil pantauan kunjungan kerja komisi II DPR RI, pelaksanaan e-KTP di Kota Manado sudah mencapai target 91,47% dari total wajib e-KTP sejumlah 244.146 warga. Dari 9 Kecamatan, rata-rata pelaksanaannya mencapai 91%.

Kebijakan pemerintah dalam pembuatan e-Ktp ini merupakan program nasional yang di mana telah tercantum dalam undang-undang penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional Jo Perpres No.35 tahun

2010 tentang perubahan atas Perpres No.26 tahun 2009 bertujuan untuk terbangunnya penyimpanan database kependudukan yang akurat ditingkat Kab/Kota, Provinsi. Dalam rangka implementasi kebijakan program E-KTP yang telah berjalan selama kurang lebih tiga tahun. Sebagai pelaksanaan dari kebijakan pemerintah tersebut Dinas Kependudukan kota Manado mendata dari jumlah penduduk 41,866 jiwa yang ada di Kecamatan Singkil usia yang telah wajib E-KTP sekitar 29,217 jiwa yang telah melakukan perekaman namun dari 29,217 jiwa tersebut sebanyak 28,233 jiwa yang sudah menerima e-Ktp serta 12,649 jiwa yang belum melakukan perekaman. Dari kenyataan implementasi program E-KTP di Kecamatan Singkil Kota Manado nampaknya masih terdapat beberapa kelemahan.

Kecamatan Singkil yang terdiri dari 9 Kelurahan dan 48 Lingkungan ini masih terlaksana sekitar 75%, itu semua dikarenakan oleh kelalaian masyarakat dalam hal ini belum melakukan perekaman serta ada sebagian masyarakat yang

tidak mendapat undangan pembuatan e-Ktp, serta penduduk Kecamatan Singkil yang sebagian masih berada diluar kota, dan beberapa masyarakat yang kehilangan data (Nomor Induk). Di lihat dari komunikasi yang kurang antara pemerintah kecamatan dengan kelompok sasaran dalam hal ini sosialisasinya , masyarakat yang berhalangan hadir karena sebagian masyarakat yang memiliki lapangan pekerjaan di pasar dan ada sebagian masyarakat yang bepergian keluar daerah dalam jangka waktu yang cukup lama dan sumber daya pemerintah kecamatan Singkil yang dilihat dari identitas pegawainya. Serta sikap atau karakteristik aparat pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan e-Ktp, dan aspek struktur birokrasi dilihat dari struktur organisasi pelaksana dan SOP (mekanisme dan prosedur) pelayanan pelaksanaan program e-Ktp.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **A. Metode Penelitian**

Metode penelitian dapat diartikan sebagai alat untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tertentu dan untuk menyelesaikan

masalah ilmu atau praktis. Sedangkan menurut Riduwan (2005), penentuan suatu metode yang digunakan dalam penelitian akan menentukan kadar ilmiah hasil penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya, penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian kualitatif yang merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah dimana peneliti adalah instrument kunci. Sedangkan bentuknya yaitu dengan menggunakan penelitian deskriptif kualitatif merupakan metode yang tertuju pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang. Dalam prakteknya tidak terbatas pada pengumpulan dan penyusunan klasifikasi data saja tetapi juga menganalisis dan menginterpretasikan tentang arti data tersebut. Itulah alasan mengapa peneliti mengambil penelitian kualitatif.

Dalam penelitian mengenai implementasi e-KTP di Kecamatan Singkil Kota Manado, peneliti menggunakan metode kualitatif

dengan pendekatan deskriptif. Dengan demikian melalui penelitian deskriptif kualitatif ini hanya berusaha untuk menggambarkan permasalahan yang ada dalam kaitannya dengan kebijakan implementasi e-KTP di Kecamatan Singkil Kota Manado, dan kemudian menganalisisnya sampai pada suatu kesimpulan absolut.

## **B. Definisi Konseptual Fokus Penelitian**

Sebagaimana disebutkan diatas bahwa fokus penelitian ini adalah implementasi kebijakan pelayanan e-Ktp di Kecamatan Singkil Kota Manado. Fokus penelitian tersebut didefinisikan sebagai pelaksanaan e-Ktp kepada masyarakat Kecamatan Singkil sebagaimana diatur dalam undang-undang nasional Sesuai dengan kebijakan pemerintah tentang penerapan KTP berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) telah sesuai dengan pasal 6 Perpres No.26 tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional Jo Perpres No.35 tahun 2010 tentang perubahan atas Perpres No.26 tahun 2009 bertujuan untuk terbangunnya

penyimpanan database kependudukan yang akurat ditingkat Kab/Kota, Provinsi dan Pusat dengan menggunakan rekaman elektronik berupa biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan. Hal-hal yang diamati dari fokus penelitian tersebut meliputi : Implementasi Kebijakan Pelayanan E-Ktp itu sendiri, proses pelaksanaan pelayanan e-Ktp, dan tingkat keberhasilan pelaksanaan pelayanan e-Ktp. Dengan memakai model Edward III yakni Empat faktor yang menjadi kriteria penting dalam implementasi suatu kebijakan tersebut didefinisikan sebagai berikut;

- a) Komunikasi, adalah komunikasi antara pelaksana kebijakan ( aparat pemerintah Kecamatan) dengan masyarakat kelompok sasaran (para wajib KTP).
- b) Sumber daya, adalah sumber daya manusia dan sumber daya finansial yang tersedia atau disediakan untuk pelaksanaan Kebijakan Pelayanan e-KTP
- c) Disposisi, adalah karakteristik yang menempel kepada para pelaksana kebijakan (aparatur

pemerintah Kecamatan) yang meliputi seperti; kejujuran, komitmen dan sikap demokratis.

d) Struktur birokrasi, adalah mekanisme ( SOP) dan struktur organisasi pelaksana kebijakan.

### **C. Jenis Data**

Jenis data yang dikumpulkan untuk dianalisis dalam penelitian ini ialah data primer atau data yang bersumber langsung dari informan yang ditentukan. Selain itu juga dikumpulkan data sekunder yang bersumber dari dokumen-dokumen tertulis, yang berfungsi sebagai pelengkap data primer.

### **D. Sumber Data (Informan)**

Salah satu sifat dari penelitian kualitatif yaitu tidak terlalu mementingkan jumlah atau banyaknya informan/responden, tetapi yang lebih dipentingkan adalah content, relevansi, sumber yang benar-benar dapat memberikan informasi. Oleh karena itu teknik yang digunakan dalam penentuan sumber data/informan/responden ialah teknik *purposive sampling* atau pengambilan sampel berdasarkan tujuan tertentu (Arikunto, 2002). Kegiatan penggalian informasi dari

para informan bergulir menggelinding atau berkembang mengikuti prinsip bola salju (*snowball sampling*) sehingga variasi, kedalaman dan keterincian informasi dapat diperoleh secara maksimal. Pencarian data dihentikan pada saat mencapai titik kejenuhan (*redumdancy*) karena data/informasi yang diberikan para informan sudah sama atau tidak berubah (Bungin, 2010).

### **E. Instrumen Penelitian Dan Teknik Pengumpulan Data**

Instrumen dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : (1) Wawancara ; (2) Observasi ; (3) Studi dokumentasi

### **F. Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian deskriptif kualitatif, kegiatan analisis data dimulai sejak peneliti melakukan kegiatan pra-lapangan sampai dengan selesainya penelitian. Dalam prosesnya analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif yang telah dikembangkan oleh Miles dan Huberman.

Menurut Miles dan Hubermann (dalam Rohidi dan

Mulyarto, 1992), analisis model interaktif memungkinkan seorang peneliti melakukan kegiatan analisis secara longgar tanpa harus melalui proses yang kaku dari pengumpulan data, dilanjutkan ke reduksi data, penyajian data, dan berakhir pada penarikan kesimpulan/verifikasi. Adapun langkah-langkah analisis data yang dimaksudkan yaitu terdiri dari : reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Sebagaimana telah disebutkan dalam uraian metodologi penelitian diatas bahwa tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui implementasi kebijakan pelayanan e-Ktp di Kecamatan Singkil Kota Manado. Yang dimaksud dengan implementasi kebijakan pelayanan e-Ktp disini yaitu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam pelaksanaan pembuatan e-Ktp yang diwajibkan pemerintah. Implementasi tersebut dilihat dari beberapa indikator implementasi dari kebijakan pelayanan e-Ktp, yaitu (1) komunikasi, (2) sumber daya, (3)

sikap atau disposisi, serta (4) struktur organisasi.

Untuk mengungkapkan implementasi kebijakan pelayanan e-Ktp di Kecamatan Singkil Kota Manado dilihat dari empat indikator model implementasi yang dipakai tersebut. Maka dilakukan wawancara terhadap 15 orang informan yang terdiri dari : sebanyak 1 orang pejabat sebagai Camat/Sekcam di Kantor Kecamatan Singkil Kota Manado, sebanyak 1 orang pegawai negeri sipil sebagai kepala seksi tata pemerintahan di Kantor Kecamatan Singkil, Sebanyak 2 orang Petugas Pelayanan e-Ktp di Kantor Kecamatan Singkil, sebanyak 3 orang aparat Kelurahan, sebanyak 2 orang pejabat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Serta sebanyak 6 orang masyarakat yang terdiri dari 2 orang masyarakat yang belum mengurus e-Ktp, 2 orang masyarakat yang sementara mengurus e-Ktp, dan 2 orang yang sudah mengurus/membuat e-Ktp. Informasi yang diperoleh dari para informan tersebut dianggap cukup sehingga

tidak dilakukan lagi penambahan informan.

Wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman/panduan wawancara yang telah dipersiapkan terlebih dahulu. Data hasil wawancara dianalisis dengan teknik analisis kualitatif model interaktif. Hasil analisis data disajikan secara deskriptif-kualitatif seperti berikut.

### 1. Komunikasi

Komunikasi dalam Implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggungjawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) pimpinan menginformasikan secara jelas dan transparan kepada seluruh staf/pegawai tentang kebijakan/program e-Ktp, (2) Apakah instruksi-instruksi atau perintah-perintah pimpinan terhadap staf/pelaksana tentang pelaksanaan program pelayanan e-Ktp di instansi

sudah jelas, (3) perintah pimpinan telah dilaksanakan dengan konsisten (4)Petunjuk pelaksanaan atau petunjuk teknis yang diberikan oleh pimpinan kepada para staf/pelaksana mengenai pelayanan e-Ktp, jelas dan dapat dipahami, (5) serta pelaksanaan pelayanan e-Ktp diinformasikan dengan jelas serta mudah dipahami oleh masyarakat.

### 2. Sumber Daya

Komponen sumberdaya ini meliputi jumlah staf, keahlian dari para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan program, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sebagaimana yang diharapkan, serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan program seperti dana dan sarana prasarana.

Hasil penelitian menunjukkan sumber daya dalam implementasi kebijakan pelayanan e-Ktp di Kecamatan Singkil Kota Manado, dilihat dari aspek jumlah staf pelaksana, informasi/pengetahuan

yang dimiliki oleh pegawai pelaksana, anggaran dana, serta sarana dan prasarana pendukung penyelenggaraan program e-Ktp, semuanya sudah baik dan memadai.

### 3. Disposisi

Hasil wawancara diatas tentang disposisi atau sikap pelaksana terhadap implementasi kebijakan pelayanan E-Ktp di Kecamatan Singkil Kota Manado dilihat dari aspek dukungan terhadap program ini, prioritas terhadap program ini, kompetensi, komitmen pelaksana, dan peran pimpinan terhadap dana untuk insentif pegawai pelaksana, menunjukkan Disposisi dari program ini sudah baik. Semua unsur/komponen pemerintah sangat mendukung penuh terhadap pelaksanaan program ini.

### 4. Struktur Birokrasi

Berdasarkan Hasil wawancara tentang pelaksanaan program e-Ktp dalam implementasi kebijakan pelayanan e-Ktp di Kecamatan Singkil Kota Manado jika dilihat dari aspek sebagaimana yang dikemukakan oleh Edward III, yaitu :

(1) komunikasi (antara

penyelenggara kebijakan dengan kelompok sasaran); informasi tentang program e-Ktp yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat setempat sudah jelas. (2) sumberdaya ; jumlah pegawai pelaksana terhadap program e-Ktp sudah memadai, sarana dan prasarana pendukung penyelenggaraan program e-Ktp sudah tersedia secara memadai. (3) dari aspek disposisi; pegawai pelaksanaanya punya komitmen tinggi, serta Petugas pelayanan sopan dan disiplin serta melaksanakan dengan penuh tanggung jawab. (4) struktur birokrasi; mekanisme, dan struktur organisasi pelaksana/pembagian tugas dan tanggung jawab pelaksana sudah jelas. Pelaksanaan dari program e-Ktp di Kecamatan Singkil telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Pemerintah Pusat, walaupun diantaranya masih ada beberapa penduduk yang belum membuat e-Ktp dan ada yang dalam sementara pembuatan e-Ktp, dikarenakan berbagai macam alasan yang dimiliki oleh masyarakat tersebut.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana telah diuraikan diatas, implementasi kebijakan pelayanan e-Ktp di Kecamatan Singkil Kota Manado dapatlah ditarik kesimpulan sesuai dengan fokus penelitian sebagai berikut :

Implementasi kebijakan pelayanan e-Ktp di Kecamatan Singkil Kota Manado pada umumnya sudah efektif dilihat dari empat aspek penting dari proses implementasi kebijakan sebagaimana yang dikemukakan oleh Edward III, yakni: dari aspek (1) komunikasi: komunikasi yang terjadi dalam implementasi kebijakan pelayanan E-Ktp di Kecamatan Singkil Kota Manado telah dilaksanakan sesuai dengan apa yang ditetapkan, instruksi atau perintah pimpinan terhadap staf pelaksana program pelayanan e-Ktp di kecamatan singkil sudah jelas, informasi yang diberikan pimpinan terhadap pegawai pelaksana sudah jelas serta mudah dipahami oleh staf/pegawai pelaksana, serta metode

pelaksanaannya jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat. Dari aspek (2) sumber daya, dilihat dari jumlah staf pelaksana, informasi/pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai pelaksana, anggaran dana, serta sarana dan prasarana pendukung penyelenggaraan program e-Ktp, semuanya sudah baik dan memadai. Dari aspek (3) disposisi, dilihat dari dukungan terhadap program ini, prioritas terhadap program ini, kompetensi, komitmen pelaksana, dan peran pimpinan terhadap dana untuk insentif pegawai pelaksana, menunjukkan Disposisi dari program ini sudah baik, semua unsur/komponen pemerintah mendukung penuh terhadap pelaksanaan program ini. Dan yang terakhir dari aspek (4) Struktur birokrasi, dilihat dari struktur organisasi pelaksana/pembagian tugas, standar operasional prosedur (SOP), mekanisme prosedur pelayanan, serta standar waktu penyelesaian pelaksanaan program e-Ktp di Kecamatan singkil sudah baik dan telah sesuai dengan petunjuk dari pelaksanaan.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian tersebut dan beberapa penemuan dalam penelitian ini, maka perlu dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum implementasi kebijakan pelayanan E-KTP di Kecamatan Singkil Kota Manado jika dilihat dari aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi pada umumnya pelaksanaan dari program e-Ktp sudah dilaksanakan dengan baik, namun masih perlu diperhatikan lagi, karena masih ditemui beberapa penduduk yang belum melakukan perekaman.
2. Semua aspek-aspek penting dalam rangka implementasi kebijakan pelayanan e-Ktp di Kecamatan Singkil Kota Manado secara efektif, masih perlu ditingkatkan ke arah yang lebih baik lagi, baik aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, maupun struktur birokrasi.

## Daftar Pustaka

- Abdulwahab, Solichin, 1990, Pengantar Analisis Kebijakan Negara, Rineka Cipta, Jakarta
- Atmosudirdjo Prajudi, 2003, *Teori Administrasi*, Jakarta : STIALAN
- Dunn, W.N., 1998, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Edisi Kedua (terjemahan), Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Dye, Thomas R. 1987. *Policy Analysis*, USA: The University of Alabama press.
- Dwiyanto, Agus dan kawan-kawan, 2002, *Kinerja Kebijakan Publik* dalam governance and Desentralization disingkat GDS di 20 provinsi di Indonesia.
- Edward, Goerge III . 1980 *implemeting public policy*. Jakarta : Widodo
- Hoogerwerf, A, 1985, Ilmu Pemerintahan (alih bahasa oleh R.L.L. Tobing), PT. Erlangga, Jakarta
- Iskandar. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Jakarta: Gaung Persada Press.
- Juliartha, Edward. 2009. *Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Trio Rimba Persada
- Kusumanegara, Solahudin, 2010, *Model Dan Aktor Dalam Proses Kebijakan Publik*, Gava Media, Yogyakarta.

- Moleong, Lexy J. 2005, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Pt. Remaja Rosdakarya : Bandung
- Osborn, David dan Gaebler, Ted. 1995, *Reinventing Government*, Refika Aditama, Bandung
- Pasolong, Harbani, 2007, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Sinambela, dkk, Prof Dr Lijan Poltak, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sabatier, Paul and Daniel, Mazmanian, 1986, *Top Down and Bottom Up Approach to Implementation Research, in Journal of Public Policy*, Gava Media, Yogyakarta
- Suradinata, Ermaya, 1994. *Organisasi dan Manajemen Pemerintahan*, Bandung: Ramadhan
- Suprijadi, Anwar, 2004, *Kebijakan Peningkatan Kompetensi Aparatur Pelayanan Publik*, Lembaga Administrasi Negara RI (LANRI), Jakarta.
- Sudjarwo. 2004, *Buku Pintar Kependudukan*. Penerbit: PT.Grasindo
- Perpres RI No 26 Tahun 2009 untuk terbangunannya penyimpanan database kependudukan yang akurat ditingkat Kab/Kota, Provinsi dan Pusat.
- Perpres RI No 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas perpres No 26 Tahun 2009.

**Sumber Lain :**

- UU No 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah
- UU No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi kependudukan
- UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik