

IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MANADO

**Lestari
Florence Daicy Jetty Lengkong
Gustaaf. B. Tampi**

***Abstract:** Implementation of Population Administration Information System is the implementation of a policy in a web-based system which is based procedures - the procedures and wear special standardization. In order to provide effective and efficient services, computerized services was needed. In support of the population administration to improve the quality of services performed either by applying or using the information system of population administration. This study aims to investigate the implementation of the information system of population administration in the Department of Population and Civil Registration Manado obstacles encountered along its implementation. The research method used was qualitative, where the technique used data collection using interviews is to get the necessary information through oral communication directly with the informant or informants. After interviews with 15 informants, further data collection techniques used were observation and documentation field. From the research that has been done in the Department of Population and Civil Registration Manado City can be seen that the implementation of the Population Administration Information System (SIAK) has been going well but there are still obstacles and problems in the process.*

***Keywords :** Population Administration Information System Implementation (SIAK).*

PENDAHULUAN

SIAK merupakan suatu sistem informasi berbasis web yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi dibidang kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi dan juga membantu bagi petugas di jajaran Pemerintah Daerah khususnya Dinas Kependudukan didalam menyelenggarakan layanan kependudukan. SIAK bisa menjadi solusi dari masalah kependudukan yang ada. Dengan adanya pengelolaan data secara online maka kelemahan-kelemahan pengolahan data secara konvensional dapat ditekan.

E-KTP merupakan cara baru yang akan ditempuh oleh pemerintah dengan membangun database kependudukan secara

nasional untuk memberikan identitas kepada masyarakat dengan menggunakan sistem biometrik yang ada di dalamnya, maka setiap pemilik E-KTP dapat terhubung kedalam satu database nasional. E-KTP merupakan KTP Nasional yang diatur dalam UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional, dan Peraturan Presiden No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009. Pemerintah perlu melaksanakan program tersebut dengan sebaik-baiknya, sehingga nantinya akan mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintah dan swasta karena E-KTP

merupakan Electronic KTP yang dibuat dengan sistem komputer, sehingga dalam penggunaannya nanti diharapkan lebih mudah, cepat dan akurat. Pemerintah membuat kebijakan program E-KTP baik bagi masyarakat, bangsa dan negara dimaksudkan agar terciptanya tertib administrasi. Selain itu diharapkan agar menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, seperti mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda atau KTP palsu yang selama ini banyak disalahgunakan oleh masyarakat dan menyebabkan kerugian bagi negara. Untuk mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat.

Adapun indikasi masalah tentang E-KTP yaitu :

- 1) Terdapat kesalahan data penduduk. Pada proses perekaman data E-KTP, operator akan mengkonfirmasi kepada penduduk bersangkutan apakah datanya sudah benar atau belum dan selanjutnya proses perekaman dilanjutkan. Namun karena banyaknya jumlah penduduk yang dihadapi dengan kapasitas operator yang terbatas dan proses perekaman hingga larut malam, kelelahan operator terkadang menimbulkan kekeliruan data yang di input.
- 2) Aktivasi E-KTP. E-KTP yang sudah tercetak perlu di aktivasi apakah data yang tercantum sudah benar atau tidak. Namun beberapa penduduk atau petugas pemerintah hanya sebatas mendistribusikan E-KTP saja dan aktivasi dilakukan dikemudian hari, sehingga menyebabkan penduduk yang memiliki jarak yang cukup jauh dari kantor pemerintahan bersangkutan enggan melakukan aktivasi.
- 3) Kesalahan foto dengan data yang tercantum. Hal ini dimungkinkan karena adanya Human Error karena operator

keliru memasukkan data penduduk pada saat proses perekaman data untuk E-KTP.

- 4) E-KTP tidak terbaca oleh Card Reader versi lama misalnya dengan menggunakan aplikasi Benroller 2.2. E-KTP baru terbaca dengan menggunakan aplikasi versi baru yaitu Benroller 3.0 sehingga dikhawatirkan untuk bank-bank yang masih menggunakan aplikasi lama, E-KTP tidak terbaca oleh Card Reader Bank.
- 5) Pada proses penerimaan KTP seringkali memakan waktu yang lumayan lama dari mingguan hingga berbulan – bulanan.

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomenal tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, tindakan dan lain, secara horistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2006).

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Adapun alasan pemilihan lokasi tersebut dengan pertimbangan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi pemerintah yang berwenang dalam urusan kependudukan yang ada di Kota Manado. Dengan kata lain merupakan lokasi yang secara langsung berhubungan dengan objek penelitian yang digunakan sebagai sumber untuk memperoleh data yang diharapkan.

C. Informan Penelitian

Informan adalah sumber data yang berhubungan dengan pihak ketiga dan data mengenai hal – hal yang melembaga dengan kata lain, informan dapat dikatakan sama dengan responden apabila pemberian keterangannya karna dipancing oleh peneliti. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), informan merupakan orang yang memberikan informasi atau orang yang menjadi sumber data dalam penelitian / narasumber.

Dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, terdapat 101 pegawai yang terdiri dari 41 PNS dan 60 Honorer. Dari Jumlah tersebut, maka penulis mengambil 15 orang informan secara acak untuk dijadikan bahan penelitian yang terdiri dari : Pegawai Bidang Kearsipan (2 Orang), Pegawai Bidang Pendaftaran dan Pencatatan (2 Orang), Pegawai Bidang Administrasi Kependudukan (2 orang), dan masyarakat (8 Orang). Informan kunci yang dipilih dan ditetapkan sebagai sumber data utama dalam penelitian ini ialah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado.

D. Fokus Penelitian

Sebagaimana yang telah disebutkan diatas bahwa fokus penelitian ini yaitu Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan tentang E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Fokus penelitian tersebut didefinisikan sebagai pelaksanaan administrasi kependudukan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang no 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan hal-hal yang diamati dari fokus tersebut meliputi Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan itu sendiri.

E. Jenis Data dan Sumber Data

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu data primer, merupakan data tentang implementasi sistem informasi administrasi kependudukan yang bersumber langsung dari informan atau sumber data yang berupa observasi, wawancara dan kuesioner. Selain data primer adapun juga dikumpulkan data sekunder yaitu bersumber dari dokumen pribadi, dokumen resmi kelembagaan, dan lain-lain yang memiliki relevansi terhadap fokus penelitian dalam hal ini yang menjadi data sekunder yaitu arsip dan laporan-laporan dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Sumber data dalam penelitian ini yaitu aparat pemerintah Kota Manado pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

F. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian kualitatif menggunakan metode kualitatif yaitu pengamatan, wawancara, dan penelaah dokumen. Penggunaan metode tersebut karena beberapa pertimbangan : (1) menyesuaikan metode kualitatif lebih muda apabila berhadapan dengan kenyataan jamak, (2) metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden , (3) metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi. (Moleong, 2006).

Berdasarkan pendapat yang diatas maka instrumen utama atau instrumen kunci dalam penelitian ini ialah peneliti sendiri , sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu :

1. Wawancara. Teknik wawancara ini digunakan untuk memperoleh data primer dari responden atau informan. Wawancara dilakukan melalui komunikasi lisan secara langsung/tatap

- muka dengan berpedoman pada pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan terlebih dahulu untuk memperoleh jawaban-jawaban yang relevan dan mendukung permasalahan yang diajukan dalam penelitian mengenai penerapan E-KTP di dalam pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Kota Manado. Dari jawaban ini diadakan pencatatan sederhana yang kemudian diolah dan dianalisis menjadi sebuah laporan yang runtun dan terperinci.
2. Observasi. Teknik ini digunakan untuk mengamati secara langsung keadaan atau peristiwa yang merupakan fokus penelitian. Data hasil observasi akan bersifat melengkapi data hasil wawancara.
 3. Dokumentasi. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data sekunder yaitu data yang telah terolah atau tersedia dilokasi penelitian yaitu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Analisis data kualitatif yang digunakan adalah analisis model interaktif dari Miles dan Huberman. Model analisis interaktif memungkinkan peneliti melakukan kegiatan analisis secara longgar tanpa harus melalui proses yang kaku dari pengumpulan data, dilanjutkan ke reduksi data, pengajian data, dan berakhir pada verifikasi atau penarikan kesimpulan.

Model analisis data interaktif diformulasikan oleh Miles dan Huberman (1984), seperti pada gambar berikut ini:

1. Pengumpulan data merupakan kegiatan mencari data dilapangan yang akan

digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian.

2. Reduksi data yaitu proses pemilihan , pemusatan perhatian pada penyerderhanaan, pengabstraksian dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan.
3. Penyajian data yaitu bentuk teks naratif atau digambarkan dengan kata-kata atau kalimat.
4. Penarikan dan kesimpulan yaitu merupakan langkah terakhir dari proses penelitian kualitatif yaitu menarik kesimpulan penelitian atas dasar hasil analisis dan interprestasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Rangkuman Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara dari 15 responden atau informan terhadap 7 pertanyaan seputaran Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam E-KTP, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Sejauhmana kesiapan petugas / pegawai dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan E-KTP dalam memulai dan menyelesaikan pelayanan ?

Berikut ini adalah kesimpulan dari hasil wawancara pertanyaan yang di atas bahwa, kesiapan dalam pelayanan pengurusan E-KTP kurang baik serta belum terlalu memuaskan beberapa pelayanan yang harus ditingkatkan lagi mutu kerja dan pelayanannya sehingga bisa lebih optimal dalam pelayanan kepada masyarakat. Adapun beberapa tanggapan negatif yang dilontarkan masyarakat tentang pelayanannya yaitu, kurang cepat dalam pelayanan dan sering mempersulit masyarakat dalam pembuatan E-KTP.

2. Bagaimana tingkat kecakapan petugas dalam menggunakan peralatan yang ada dalam pembuatan E-KTP ?

Ada beberapa tanggapan baik masyarakat yang dapat saya simpulkan yaitu, dalam pembuatan dan pelayanan sudah baik dan profesional karena sudah mempunyai peralatan yang lengkap dan mereka sudah sering mengikuti pelatihan atau *training* yang diselenggarakan di pusat. Dan adapula tanggapan negatif yang sempat dilontarkan beberapa masyarakat yaitu dalam tingkat menguasai masih kurang dalam menghadapi kendala pada perangkat elektronik seperti sistem error, human error dan sebagainya.

3. Apakah dalam melayani masyarakat, petugas selalu serius.?

Dalam melayani masyarakat petugas sangat serius, karena dalam pengurusan E-KTP ini harus diperlukan keseriusan tinggi agar supaya tidak ada kesalahan data yang di masukkan dalam database yang terdaftar seindonesia mengingat data identitas setiap masyarakat yang akan di *input* berbeda dan jika dari petugas tidak ada keseriusan melayani masyarakat dalam pengurusan E-KTP tidak akan berjalan lancar pengerjaannya.

4. Bagaimana ketekunan dan disiplin pegawai dalam pengurusan E-KTP ?

Beberapa masyarakat banyak yang berpendapat kurang baik, hal ini dikarenakan banyak pegawai yang kurang disiplin dan pekerjaan yang cukup lambat dalam pemberian pelayanan sehingga perlu ditingkatkan lagi kedisiplinannya dan kinerja harus sesuai tupoksi yang ada. Agar pelayanan yang dilakukan memberi kepuasan bagi masyarakat dan pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya pun akan cepat terselesaikan dengan baik.

5. Bagaimana pelayanan yang merata tanpa membedakan status dan

kedudukan. ? Dan apakah sudah sesuai SOP yang ada.?

Tanggapan masyarakat dalam pelayanan sudah baik dan tidak membedakan status sosial masyarakat, para petugas melayani semua masyarakat tanpa pandang bulu, petugas hanya melayani masyarakat yang telah mengambil nomor antrian terlebih dahulu. Dan dari standar operasional ada beberapa pegawai yang belum menaati aturan yang ada sehingga ada masyarakat yang mengeluh tentang standar operasional yang ada. Ada beberapa keluhan lain tentang membedakan status sosial, misalnya para anggota pejabat yang ingin membuat KTP selalu di dahulukan tanpa melihat nomor antrian sehingga rakyat yang lain merasa kecewa dengan membedakan status antar pejabat dan masyarakat biasa.

6. Apakah masyarakat merasa kesulitan dalam pengurusan E-KTP?

Pendapat masyarakat dalam pelayanan ada yang baik dan kurang baik, adapun pendapat yang positif karena semua pelayanan yang diberikan sudah optimal kepada masyarakat dan sudah dipermudah dengan membawa Kartu Keluarga (KK) untuk pengurusan KTP. Adapun berpendapat negatif dalam pembuatan E-KTP lama karena ketersediaan Blanko yang lama dalam pengiriman dan terbatas yang di kirim dari pusat dan dari tinta sampai filmnya yang sangat terbatas.

7. Apakah pelayanan E-KTP dapat diselesaikan tepat waktu atau tidak?

Pelayanan dalam pembuatan E-KTP ada beberapa kendala karena petugas selalu mengoptimalkan pelayanan yang diberikan, kendala terbesar yang sering ditemui yaitu tidak ada jaringan dan mati lampu sehingga ada beberapa mesin yang rusak yang mengakibatkan semua kinerja tertunda dan menunggu pengiriman blanko, tinta khusus

dan film yang sering terlambat dan jumlahnya terbatas per daerah.

B. Pembahasan

Dilihat dari aspek implementasinya dalam hal ini akan dikaji berdasarkan model dari M. S. Grindle (dalam Wibawa, 1994)

1. Kepentingan yang dipengaruhi

Dalam pembuatan dan pengurusan E-KTP beberapa masyarakat sudah mengerti dan di permudah karena pelayanan yang diberikan sudah optimal dan selalu dibantu oleh pegawai, syarat yang dibawa dalam pengurusan E-KTP hanya membawa Kartu Keluarga (KK) selanjutnya di tunggu proses pembuatan yang di targetkan sehari selesai. Adapun beberapa masyarakat yang masih merasa kesulitan karna antrian dan kinerja pegawai masih lambat dan kebanyakan masyarakat yang baru pindah daerah mereka tidak ada surat pindah dan bila akan mengurus E-KTP, masyarakat yang bersangkutan harus pergi kembali ke daerah asalnya untuk dibuatkan surat pindah agar dalam pembuatan E-KTP nanti bisa lebih mudah. Hal itulah yang membuat beberapa masyarakat yang baru saja pindah ke daerah lain merasa malas dan enggan membuat KTP yang baru berdasarkan daerah baru mereka. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka perbaikan kinerja aparatur sangat penting. Dalam kaitan ini, kebijakan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat harus direncanakan secara transparan secara lebih mengefektifkan tugas dan fungsi. Usaha peningkatan pelayanan kepada masyarakat harus dikelola secara profesional dan selalu diutamakan yakni menggunakan manajemen kualitas pelayanan agar layanan kepada masyarakat dapat berjalan bagus dan dipertanggungjawabkan sesuai

dengan kebutuhan dan kepuasan masyarakat yang dilayani.

2. Jenis atau manfaat yang dihasilkan

Kualitas dan kuantitas data penduduk yang diproses dalam pengurusan E-KTP sudah cukup baik karena dalam sebulan pengurusan E-KTP, sebanyak 80% sudah di proses dan perlu ditingkatkan lagi dikarenakan terbatasnya blanko, tinta, film dan alat penunjang lainnya. Dalam pelayanan kepada masyarakat, pola pikir masyarakat tentang instansi sudah baik dari manfaat dalam kemudahan pelayanan, proses pembuatan di percepat dan lebih mudah, proses pembuatan maksimal 2 hari kerja dan jika ada kendala proses pembuatan bisa memakan 5 hari kerja.

3. Perubahan yang diharapkan

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat, tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan aparatur pemerintah akan semakin tinggi mengingat kesadaran masyarakat akan hak dan kewajibannya sebagai warga Negara semakin berkembang. Masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, tepat, adil, transparan, efisien dan efektif. Kata kunci untuk memenuhi harapan tersebut adalah diperlukan perubahan cara pandangan dimana masyarakat adalah pihak yang harus dilayani dan dipuaskan kebutuhannya, bukan sebaliknya aparatur yang harus dilayani oleh masyarakat.

4. Pengambilan keputusan

Berbagai bentuk keputusan dalam pelaksanaan program pelayanan E-KTP di dasarkan sebagian besar oleh aturan-aturan yang telah disusun dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) yang memuat segala bentuk standar pelayanan yang berkaitan dengan program pelayanan E-KTP dengan maksud untuk menyederhanakan alur pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

5. Pelaksanaan program

Pendataan identitas E-KTP merupakan program yang dilaksanakan Pemerintah yang memuat semua sistem keamanan Administrasi berbasis data Base, dengan E-KTP diharapkan dapat memiliki NIK yang digunakan seumur hidup dalam permasalahan Administratif kependudukan. Namun dalam pelaksanaan masih banyak yang mempertanyakan tingkat ke efektivitasan pemberlakuan sistem tersebut dari segi proses pembuatan sampai dengan fungsi kegunaan E-KTP jangka panjang.

Diakui memang selama ini muncul banyak keluhan dari masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan aparatur seperti prosedur pelayanan yang berbelit-belit sebagai akibat birokrasi yang kaku dan perilaku oknum aparatur yang kadangkala kurang bersahabat dalam memberikan layanan. Fungsi pelayanan umum oleh aparatur belum sepenuhnya mampu menerapkan prinsip-prinsip pelayanan umum yang menjamin kemudahan, kelancaran, transparansi, tepat waktu, keamanan, kenyamanan dan menjamin adanya kepastian hukum.

Akan tetapi dalam pengurusan E-KTP yang dulunya sangat berbelit dan birokrasi yang panjang sehingga pemerintah membuat kebijakan agar bisa mempermudah masyarakat dan tidak terbelit dengan birokrasi dengan membawa langsung kartu keluarga ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil untuk dibuatkan E-KTP secara gratis.

6. Sumber daya yang terlibat

Yang menjadi fokus sumber daya yang terlibat yaitu peran masyarakat dalam pengurusan E-KTP dan peran aktif pegawai dalam membantu dan melayani masyarakat.

Sumber daya manusia menjadi bagian penting dalam pelaksanaan program

pengurusan E-KTP, dimana kompetensi dan keandalan teknis adalah satu hal yang sangat diperlukan dalam konteks pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat, sikap yang profesional yang dibarengi dengan penguasaan terhadap teknologi dan visi organisasi merupakan suatu keharusan dalam proses pemberian pelayanan yang baik.

Kemampuan pemberi pelayanan juga harus ditunjang oleh kelengkapan sumber daya teknologi dalam hal ini ketersediaan sarana dan prasarana yang memenuhi syarat dan kualitas dalam konteks pelayanan E-KTP kepada masyarakat. Melalui sumber daya tersebut diharapkan dapat terlaksananya pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat baik dari segi substansial maupun teknis.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado, maka dapat disimpulkan sesuai dengan fokus penelitian mengenai SIAK tentang E-KTP sebagai berikut :

1. Kepentingan instansi terkait dalam memperlihatkan citra yang baik kepada masyarakat tetapi dalam segi pelaksanaannya masih kurang begitu baik yang dirasakan masyarakat yang banyak menuai keluhan. Perbaikan kinerja aparatur sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
2. Manfaat yang dihasilkan mempermudah proses pencarian data penduduk karena sudah berbasis komputeralisasi sehingga lebih mudah dan lebih cepat. Kualitas dan kuantitas data penduduk yang diproses dalam pengurusan E-KTP

cukup baik akan tetapi masih perlu ditingkatkan lagi.

3. Perubahan yang diharapkan meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan aparatur pemerintah akan semakin tinggi mengingat kesadaran masyarakat akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara semakin berkembang.
4. Pengambilan keputusan dalam pelaksanaan program pelayanan E-KTP didasarkan sebagian besar oleh aturan-aturan yang telah disusun dalam SOP dengan maksud untuk menyederahkan alur pelayanan yang diterima masyarakat.
5. Pelaksanaan program pembuatan E-KTP yang dilaksanakan Pemerintah yang memuat semua sistem keamanan administrasi berbasis database, masih banyak yang dipertanyakan tingkat keefektivitasan pemberlakuan sistem.
6. Sumber daya manusia menjadi bagian penting dalam pelaksanaan program pengurusan E-KTP, dimana kompetensi dan keandalan teknis dan pegawai adalah satu hal yang sangat diperlukan. Ditunjang oleh kelengkapan sumber daya teknologi dalam hal ini ketersediaan sarana dan prasarana yang memenuhi syarat dan kualitas dalam konteks pelayanan kepada masyarakat.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado maka penulis memberikan saran-saran yang dapat meningkatkan informasi Kependudukan di Kota Manado,

1. Lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat harus dikelola secara

profesional agar kepentingan instansi bisa tercapai

2. Manfaat yang dihasilkan perlu ditingkatkan lagi kualitas dan kuantitas dalam kemudahan pelayanan kepada masyarakat.
3. Untuk memenuhi harapan diperlukan perubahan cara pandangan dimana masyarakat adalah pihak yang dilayani dan pelayanan lebih efisien dan efektif.
4. Keputusan pelaksanaan program pelayanan E-KTP lebih di optimalkan dan bisa memahami sistem yang digunakan.
5. Pelaksanaan program yang dilaksanakan pemerintah mampu menerapkan pelayanan umum dan cepat yang menjamin kemudahan, kelancaran, dan tepat waktu.
6. Melalui sumber daya diharapkan dapat terlaksananya program E-KTP dalam pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat baik dari segi substansial maupun teknis.

DAFTAR PUSTAKA

- Milles, M.B. and Huberman, M.A. 1984. *Qualitative Data Analysis*. London : Sage Publication
- Moleong, 2006 *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Redoskarya, Bandung
- Wibawa, Samodra, Yuyun Purbokusumo, dan Agus Pramusinto, 1994, *Evaluasi Kebijakan Publik*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sumber Lain :

- Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang *penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional*

Peraturan Presiden No. 35 Tahun 2010
tentang *perubahan Peraturan*
Presiden No. 26 Tahun 2009

Undang – Undang No. 24 Tahun 2013
tentang *Administrasi Kependudukan*