

## KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI SUKU DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA JAKARTA SELATAN

Mesriani Tampang<sup>1</sup>, Ika Sartika<sup>2</sup> & Faria Ruhana<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Sekolah Pascasarjana Magister Terapan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Indonesia  
Correspondence Author: mesrianitampang@gmail.com

### *ABSTRACT*

*Service uncertainty, such as the length of printing time and procedures for correcting E-KTP data, is still a serious problem and there is still a lack of updated information on online service procedures provided by the Department of Population and Civil Registration. E-KTP service procedures and problems with online services via the website of the Department of Population and Civil Affairs. South Jakarta City Civil Registration. This research aims to describe the quality of public services in making E-KTPs at the South Jakarta City Population and Civil Registry Department. This research contains 5 (five) dimensions which are the initial requirements for services built according to the theory of Zeithaml, Berry and Parasuraman in Hardiyansyah, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. This study used descriptive qualitative method. The data collection techniques used were observation interviews and documentation. The author uses data analysis techniques with stages of data reduction, data presentation, verification and conclusions are prepared tentatively. Based on the research conducted, it is known that the quality of public services in making E-KTPs at the South Jakarta City Population and Civil Registry Department has not gone well. The author still finds problems related to limited facilities and infrastructure, lack of availability of blanks, lack of officer discipline. Meanwhile, the author looks at the model used for the quality of public services in making E-KTP at the population and civil registration sub-department which is carried out using a mechanical model, an organic model.*

**Keyword:** *Service Quality, Making E-KTP.*

### PENDAHULUAN

Negara memiliki kewajiban menyediakan pelayanan publik untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar setiap warga negaranya sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Kewajiban negara dalam bidang pelayanan publik tersebut menjadi kewajiban pemerintah. Jenis-jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah ditetapkan dalam bentuk urusan pemerintahan. Dalam sistem pemerintahan Republik Indonesia yang menganut asas desentralisasi, kewajiban pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan publik berupa urusan pemerintahan, juga didesentralisasikan kepada pemerintah daerah. Hal ini diatur di dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Salah satu contoh kewajiban pemerintah dalam bidang pelayanan publik berupa urusan pemerintah adalah urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dengan demikian, pelayanan publik bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan urusan bersama (*concurrent function*) antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah.

Menurut Miftha Thoha (2012: 12), pelayanan masyarakat yang sering disebut juga pelayanan umum/publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan/atau kelompok orang atau instansi tertentu yang memberi kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian tujuan tertentu.

Pelayanan masyarakat secara umum dapat diartikan sebagai suatu proses atau rangkaian kegiatan pemerintah untuk memberikan jasa kepada masyarakat baik berupa pengaturan maupun penyediaan pelayanan atas dasar tuntutan masyarakat, sehingga memudahkan masyarakat untuk melakukan aktivitasnya sehari-hari dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Di dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dinyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, serta pelayanan administrasi.

Kartu Tanda Penduduk elektronik (E-KTP atau KTP-el) adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Setiap Warga Negara Indonesia wajib memiliki kartu tanda penduduk. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 126 Tahun 2012 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional. Kartu Tanda Penduduk Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 A merupakan Identitas resmi bukti domisili penduduk, Bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan, Bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan pelayanan publik di Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah, Lembaga Perbankan, dan Swasta yang berkaitan dengan dan tidak terbatas pada Perizinan, Usaha, Perdagangan, Jasa Perbankan, Asuransi, Perpajakan dan Pertanahan. Program Kartu Tanda Penduduk Elektronik dilatar belakangi oleh sistem pembuatan KTP nasional di Indonesia.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan e-KTP di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Selatan secara umum telah berjalan dengan cukup baik, mulai dari pelayanan yang dilakukan pegawai, prosedur (mekanisme) pelayanan, dan manajemen pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik. Setiap harinya Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Selatan harus melayani hampir 300 orang untuk pengurusan berkas administrasi Kartu Tanda Penduduk.

Masalah pengurusan E-KTP yang dikeluhkan oleh masyarakat salah satunya adalah proses pelayanan E-KTP, membuat masyarakat membutuhkan waktu yang sangat lama dalam memperoleh pelayanan E-KTP. Sebagian Pegawai Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Selatan melaksanakan WFH (*Work From Home*) dan pelayanan dilaksanakan melalui fasilitas daring (online) selama masa pandemi Covid-19.

Selain persoalan infrastruktur, ketidakpastian layanan seperti lamanya waktu pencetakan serta prosedur perbaikan data E-KTP masih menjadi persoalan yang serius dan masih kurang pembaharuan informasi prosedur layanan online yang disediakan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Prosedur pelayanan E-KTP dan permasalahan pelayanan online melalui website Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan masih sekedar formalitas. Hal ini di perkuat dengan observasi awal, peneliti menemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Suku Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Jakarta Selatan.

Namun, batas waktu tersebut dikecualikan apabila terjadi gangguan jaringan komunikasi data atau sarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan yang dapat dilakukan

atau di terbitkan 14 hari kerja. Hal ini tentu saja berdampak pada kualitas pelayanan publik yang diberikan Suku Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Jakarta Selatan kepada masyarakat. Masalah lainnya yang ada pada pelayanan publik Suku Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Jakarta Selatan yaitu terkait sarana dan prasarana yang kurang memadai, seperti tidak ada nomor antrian yang menyebabkan memicu perselisian antar pengunjung yang merasa datang duluan. Serta kurangnya kedisiplinan petugas pelayanan terkait waktu yaitu yang seharusnya pelayanan buka pada jam 8 namun sampai lewat jamnya belum ada petugas yang ada dimeja pelayanan, hal ini berdampak pada kualitas pelayanan publik. Dari sejumlah permasalahan yang dapat diuraikan diatas menjelaskan bahwa masih rendahnya kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Suku Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jakarta Selatan. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian terhadap masih rendahnya kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Jakarta Selatan.

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani, (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan, (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar salah satunya yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006:136) mendefinisikan pelayanan publik adalah: Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelatan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, izin Mendirikan Bangunan (MB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik, dan sebagainya.

Berdasarkan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu : Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. H.A.S. Moenir (2002:7) menyatakan : “pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu”.

Sedangkan menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011:5) pelayan publik diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan Almasdi (1996:17) mengemukakan bahwa “pelayanan bertolak dari rasa kepedulian, pelayanan harus diberikan dengan segala senang hati dan dengan muka yang menyenangkan. Dari uraian tersebut, maka pelayanan publik dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Supriatna (2000:144) mengemukakan pelayanan umum dalam oprasionalnya yang diberikan oleh pemerintah kepada masyrakat dapat dibedakan menjadi 2 kelompok besar yaitu : 1) Pelayanan umum yang diberikan tanpa memperhatikan perorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum. Dalam hal ini adalah pelayanan dalam menyediakan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, perlindungan keamanan dan pelayanan lainnya; 2) Pelayanan yang diberikan secara perorangan, pelayanan ini meliputi kemudahan-kemudahan dalam memperoleh Kartu Tanda Penduduk, Kutipan Akta Kelahiran dan surat lainnya atau pembelian tiket perjalanan dan sebagainya.

Pelayanan yang dilakukan pemerintah sering juga disebut sebagai pelayanan umum sebagaimana dikemukakan oleh Wasistiono (2003:43) bahwa pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian yang dapat memberikan pelayanan umum kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah melainkan juga pihak swasta. Pelayanan umum yang dijalankan oleh instansi pemerintah bermotif sosial dan politik, yakni menjalankan tugas pokok serta mencari dukungan suara. Sedangkan pelayanan umum oleh pihak swasta bermotif ekonomi, yakni mencari keuntungan.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006:4) Pelayanan publik didefinisikan sebagai berikut : Segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang bersifat komersial atau yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian berfungsi untuk menjawab permasalahan yang diangkat dalam penelitian, untuk memahami fenomena tertentu yang kemudian menjadi, untuk memahami fenomena tertentu yang kemudian menjadi, ide, teori, dan konsep. Dalam hal ini harus adanya suatu metode khusus yang paling relevan memecahkan permasalahan yang sedang dikerjakan tersebut. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Menurut Dezin dan Lincoln dalam Moleong (2012:5) penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.

Metode penelitian kualitatif menurut Creswell (2018:4) bahwa: Penelitian Kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur- prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema yang umum, dan menafsirkan makna data.

Sedangkan menurut Sugiyono (2018:9) menyatakan sebagai berikut: Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Penelitian kualitatif dapat digunakan untuk berbagai macam aplikasih. Metode kualitatif biasanya digunakan untuk memberikan pemahaman mendalam tentang isu-isu penelitian yang

menganut perspektif dan populasi penelitian dan konteks dimana mereka tinggal. Penelitian kualitatif berguna untuk menjelaskan keyakinan dan perilaku masyarakat, dan untuk mengidentifikasi norma-norma sosial atau budaya dari budaya atau masyarakat. Sedangkan menurut Nasir (2011:54) metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Sedangkan data yang dikumpulkan melalui metode deskriptif menurut Moleong (2012:11) berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka.

Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan atau melukiskan secara terperinci atau mendalam apa-apa yang saat ini berlaku. Didalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi yang sekarang ini terjadi. Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data, menganalisis data-data temuan lapangan serta menyajikan secara deskriptif. Data yang disajikan bukan hanya sekedar data yang terlihat dari terucap, akan tetapi merupakan data yang mengandung makna yang holistic dibalik data yang terlihat dan terucap tersebut. Bentuk laporan dalam penelitian ini berupa tulisan secara deskriptif tentang Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Pada Suku Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jakarta Selatan.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan merupakan jawaban dari semua yang tertera dalam rumusan masalah melalui penelitian secara langsung sesuai pedoman wawancara serta pengumpulan dokumen pendukung lainnya sesuai kenyataan lapangan. Kaitannya dengan keadaan tersebut, terdapat 5 (lima) dimensi yang menjadi syarat awal dalam pelayanan dibangun menurut teori Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Hardiyansyah, yang mendorong para pemangku kepentingan melakukan pelayanan guna mencapai tujuan yang diinginkan secara lebih baik dan bermanfaat baik bagi organisasi maupun bagi masyarakat di Jakarta selatan.

### **Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk**

Kartu tanda penduduk merupakan salah satu dokumen kependudukan yang berperan penting bagi penduduk. Hal ini disebabkan karena dengan kepemilikan seorang terdaftar sebagai penduduk antara lain mendapatkan pelayanan publik. Hal ini disebabkan karena perkembangan teknologi yang demikian pesat serta kebutuhan akan keakuratan data yang semakin mendesak sehingga digunakan teknologi dalam pembuatan KTP. Pelayanan sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola pelayanan dapat dilihat dari beberapa kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk berkualitas atau tidak. Pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah dalam suatu birokrat pemerintahan sudah menjadi rahasia umum atas kualitasnya.

Namun hal ini tidak menjadikan alasan utama untuk tetap pesimistik atas perubahan yang mungkin terjadi dalam paradigma pelayanan yang selama ini menempatkan aparat dengan birokrasinya pada posisi yang harus dilayani, tetapi harus berubah kepada paradigma yang menempatkan pengguna jasa pada posisi yang lebih tinggi. Kualitas pelayanan publik pada suku dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Jakarta Selatan yang diteliti adalah pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) untuk mengetahui kualitasnya akan dibahas dengan mengacu pada teori Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Hardiyansyah. Dilihat dari tugas pokok dan fungsi maka salah satunya adalah

meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh sebab itu pelayanan pembuatan E-KTP merupakan salah satu pelayanan yang harus ditingkatkan kualitasnya.

1. Pembuatan kartu tanda penduduk
2. Pemohon mengisi blangko pembuatan kartu tanda penduduk
3. Pemohon melengkapi berkas berupa fotocopy kartu penduduk lama atau kartu keluarga, melampirkan fotocopy tanda lunas pajak dan bangunan terakhir, melampirkan pas foto ukuran 2x3 sebanyak 1 lembar.

Dilihat dari mekanisme tersebut maka salah satunya adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh sebab itu pelayanan pembuatan E-KTP merupakan salah. Guna mendeskripsikan adanya kualitas pelayanan public dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta, peneliti melakukan wawancara dengan informan yang telah ditentukan dalam penelitian untuk memperoleh data dan informasi.

Dalam melakukan wawancara, peneliti mengambil informan dalam penelitian ini yaitu :

1. Sub bagian tata usaha
2. Bidang pelayanan pendaftaran kependudukan
3. Staf/pelayanan
4. Tokoh Masyarakat, Tokoh Pemuda, Tokoh Adat, Tokoh Perempuan

Dalam pelaksanaannya, peneliti bertemu dan mendapatkan data serta informasi dari informan sesuai dengan yang terdapat dalam pedoman wawancara yang telah disusun, yang selanjutnya dijadikan sebagai data primer dalam menganalisis adanya kualitas pelayanan public dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta Selatan. Berdasarkan Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu: pelayanan public adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembiasaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Staf Bagian Tata Usaha Kota Jakarta Selatan: Kami memberikan pelayanan khususnya dalam pembuatan E-KTP selain itu kami juga menyediakan pelayanan perekaman ktp, ganti foto, perubahan nama, kesalahan redaksional, semua penerbitan dan pembuatan apapun dari kelurahan diserahkan ke Suku Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jakarta Selatan masyarakat juga bisa masuk ke loket mana saja di sudin.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006:4) Pelayanan public didefinisikan sebagai berikut: Segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Program nasional E-KTP hadir setelah dibuatkan Undang-Undang Nomor 2003 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, regulasi yang digunakan untuk kegiatan administrasi kependudukan belum cukup kuat.

Ketidakeimbangan kualitas pelayanan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil jika satu atau beberapa para pemangku kepentingan, tidak memiliki organisasi, kapasitas, kedudukan, serta sumber daya yang memadai untuk ikut berpartisipasi, cenderung akan di manipulasi oleh pemangku kepentingan lainnya yang lebih dominan.

Hal ini juga dapat memperdalam masalah jika pemangku kepentingan utama tidak mempunyai sumber daya yang cukup untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sebagaimana diutarakan oleh Kepala Sub Bagian Tata Usaha mengatakan bahwa:

Dalam rangka kelembagaan dalam memberikan pelayanan ini sebenarnya setiap tahun pasti ada pembahasan. Setiap rapat pembahasannya kita fasilitasi keperluannya, untuk risetnya juga dapat dikatakan bahwa fasilitas yang memadai menjadi kebutuhan yang harus tersedia guna mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan pelayanan kepada masyarakat. Dibutuhkan keseimbangan antara ketersediaan aparatur yang mumpuni maupun fasilitas yang memadai sehingga tugas dan pelayanan bisa berjalan dengan baik. Menyangkut dana atau anggaran sendiri, kami juga masih membutuhkan anggaran untuk pemenuhan fasilitas lainnya.

Dari hasil wawancara tersebut, kualitas pelayanan yang dimiliki memang sudah dilakukan, dengan adanya dukungan dari pemerintah dan pelaksana kebijakan memanfaatkan kemajuan teknologi komunikasi yang ada, organisasi ini seiring berjalannya waktu terus berusaha untuk berkembang dan maju. Dapat dilihat dari gambar di atas, layanan dariku untukmu adalah sarana penyajian data Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta secara visul terkini, akurat dan mudah di akses dimana saja untuk meningkatkan akseibilitas *stakeholder* terkait, menjadi satu pelayanan dari aparatur kepada masyarakat untuk memperoleh data dalam pembuatan E-KTP. Teknologi lain yang digunakan dalam E-KTP digunakan *chip* di dalam E-KTP *Chip* merupakan merupakan alat penyimpanan data elektronik penduduk yang dapat dibaca secara elektronik dengan alat pembaca dan sebagai pengaman data kependudukan.

*Chip* memiliki metode pengamanan data berupa autentikasi antara *chip* dan *reader writer* (*anti cloning*), dan kerahasiaan data (*enskripsi*) serta tanda tangan digital. Di dalam *chip* tersebut terdapat struktur data yang meliputi biodata penduduk, tanda tangan penduduk, pas photo, serta kode keamanan yang terdiri dari sidik jari dan tanda tangan elektroik. Secara keseluruhan, teknologi yang digunakan dalam kualitas pelayanan ini merupakan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan data penduduk. Sebagaimana pada data dilatar belakang jumlah penduduk wajib KTP pada tahun 2017 sebanyak 1.629.651 orang, kemudian pada tahun 2018 sebanyak 1.675.825 pada tahun 2019 sebanyak 1.727.441. kemudian pada tahun 2022 sebanyak 1.728.686. sebanyak Pelayanan E-KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada *database* kependudukan nasional.

Penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu KTP yang tercantum nomor induk kependudukan (NIK). Hal ini sebagaimana wawancara penulis Bidang Pelayanan Pendaftaran Jakarta Selatan menyampaikan: kalau kita lihat keadaan kualitas pelayanan sebenarnya tidak ada keluhan namun kendala yang sering terjadi yaitu kurangnya blangko serta keikutsertaan masyarakat menjadi peran penting dalam penerima pelayanan.

Hal ini sebagaimana wawancara penulis Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan Di Kantor Kelurahan Lenteng Agung beliau menyampaikan: Kalau kita lihat keadaan kualitas pelayanan

sebenarnya keluhan yang sering muncul adalah kurangnya blangko serta keikutsertaan masyarakat menjadi peran penting dalam penerima pelayanan. Senada dengan wawancara Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan Di Kantor Kelurahan Jagakarsa beliau menyampaikan: keadaan saat ini pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan E-KTP masyarakat dapat menerima baik namun memang sering yang menjadi keluhan masyarakat adalah kurangnya blangko. Selain itu kendala yang bisa kami temui juga adalah dengan adanya populasi warga yang banyak di kelurahan Jaggakarsa dengan tingkat kepadatan penduduk terbanyak di Jakarta Selatan juga yaitu ketika dalam pencetakan kalau sistemnya sedang bermasalah.

Hal ini juga sebagaimana diungkapkan sebelumnya dalam wawancara penulis Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan Di Kantor Kelurahan Srengseng Sawah beliau menyampaikan: Dengan keterbatasan dan kekurangan yang ada, tentunya dalam menjalankan tugasnya tidak dapat berjalan dengan optimal sebagaimana yang diharapkan. Dengan kondisi ini, dibutuhkan waktu, tenaga, serta biaya untuk meningkatkan kompetensi aparatur agar dapat bekerja secara baik. Hal ini juga sebagaimana diungkapkan sebelumnya wawancara penulis Bidang pelayanan pendaftaran kependudukan di Hal ini juga sebagaimana diungkapkan sebelumnya wawancara penulis Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan Jakarta Selatan beliau menyampaikan: Pelayanan yang dilakukan oleh aparatur sudah sesuai dengan standar pelayanan melayani setiap masyarakat yang datang untuk setiap pembuatan permohonan administrasi harus dilengkapi dengan persyaratan yang lengkap dan harus diisi dengan benar untuk itu masyarakat bisa lihat ketentuannya terlebih dahulu.

Hal ini juga sebagaimana diungkapkan dalam wawancara penulis kepada masyarakat beliau menyampaikan: Kami sudah mendapat pelayanan dengan baik namun memang yang sering menjadi kendala yaitu kurangnya blangko sehingga kami membutuhkan waktu lagi untuk pencetakan E-KTP secara optimal sebagaimana yang diharapkan. Senada dengan apa yang diungkapkan oleh wawancara sebelumnya diungkapkan dalam wawancara penulis kepada masyarakat beliau menyampaikan: dengan kondisi saat ini pelayanan yang diberikan kepada kami sudah baik tidak dibutuhkan biaya dalam pembuatan E-KTP persyaratan saja yang kami harus lengkapi dengan biaya pribadi namun memang kendala yang kami sering dapati yaitu kekurangan blangko.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang peneliti lakukan di lapangan, maka peneliti menarik kesimpulan terkait indikator dimensi baik dari sisi pemerintah Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Selatan secara tegas mensyaratkan kelengkapan administrasi secara langsung maupun tidak langsung dalam pengajuan permohonan yang harus dilengkapi oleh masyarakat dalam penyelesaian kelengkapan setiap urusan pelayanan dan diperoleh data yang benar.

### **Berwujud (*Tangibel*)**

Kualitas pelayanan akan langsung dapat dinilai baik dan terasa bagus apabila langsung terlihat, karena hal ini berhubungan dengan masyarakat. Masyarakat yang datang ke Suku Dinas maupun ke kantor kelurahan akan langsung dihadapkan dengan fasilitas yang ada dan kebersihan kantor, sehingga kenyamanan masyarakat akan langsung terasa. Dimensi ini terlihat dan dapat dirasakan yaitu dari penampilan dari fasilitas fisik, peralatan, personal dan alat-alat komunikasi. Hal ini meliputi penampilan pegawai, fasilitas fisik, peralatan, perlengkapan yang digunakan dalam pelayanan. Pegawai yang berhadapan langsung dengan pengguna layanan atau pemohon izin akan memberikan kesan pertama terhadap pelayanan yang diberikan. Penampilan pegawai atau petugas pelayanan yang rapih

dan bersih mencerminkan sistem kerja yang rapih dan terarah, secara tidak langsung meningkatkan kepercayaan pemohon izin terhadap pelayanan yang akan diberikan.

Dimensi ini terlihat dan dapat dirasakan yaitu dari penampilan dari fasilitas fisik, peralatan, personal dan alat-alat komunikasi. Hal ini meliputi penampilan pegawai, fasilitas fisik, peralatan, perlengkapan yang digunakan dalam pelayanan. Pegawai yang berhadapan langsung dengan pengguna layanan atau pemohon izin akan memberikan kesan pertama terhadap pelayanan yang diberikan. Penampilan pegawai atau petugas pelayanan yang rapih dan bersih mencerminkan sistem kerja yang rapih dan terarah, secara tidak langsung meningkatkan kepercayaan pemohon izin terhadap pelayanan yang akan diberikan. Peneliti melihat secara langsung penampilan pegawai sehari-hari sudah berpenampilan rapih dan terarah sesuai dengan pakaian yang telah diatur untuk semua pegawai yang bekerja. Suasana lingkungan pelayanan khususnya kondisi sarana prasarana yang bersih dan rapi menandakan kenyamanan satu lingkungan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat mengenai kenyamanan Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Jakarta Selatan.

Guna mendeskripsikan adanya kualitas pelayanan public dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta, peneliti melakukan wawancara dengan informan yang telah ditentukan dalam penelitian untuk memperoleh data dan informasi, peneliti melakukan wawancara dengan informan yang telah ditentukan dalam penelitian untuk memperoleh data dan informasi. Dalam melakukan wawancara, peneliti mengambil informan dalam penelitian *tangibles* yaitu

1. Sub bagian tata usaha
2. Bidang pelayanan pendaftaran kependudukan
3. Staf/pelayanan
4. Tokoh Masyarakat, Tokoh Pemuda, Tokoh Adat, Tokoh Perempuan.

Dalam pelaksanaannya, peneliti bertemu dan mendapatkan data serta informasi dari informan sesuai dengan yang terdapat dalam pedoman wawancara yang telah disusun, yang selanjutnya dijadikan sebagai data primer dalam menganalisis kualitas pelayanan public dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Administrasi Jakarta. Berdasarkan pengamatan di Suku Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, sarana dan prasarana ada yang masih kurang untuk diloket di berbagai pelayanan di kelurahan yang peneliti temui sarana penunjang kegiatan pemerintahan dan pelayanan untuk surat menyurat berupa computer, printer dan mesin tik, itu merupakan jumlah yang minim dibandingkan jumlah sub bagian yang lain. Kenyataan yang ada di Suku Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menunjukkan kenyamanan bagi masyarakat kurang diperhatikan. Hal ini terlihat dan kondisi ruang pelayanan yang tidak memperhatikan faktor kenyamanan seperti yang distandarkan.

Hal ini sebagaimana wawancara penulis Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan Di Kantor Kelurahan Lenteng Agung beliau menyampaikan: Sehubungan jenis dan jumlah sarana dan prasarana, kantor kelurahan masih membutuhkan penambahan fasilitas pendukung, beliau mengatakan” barang-barang yang ada memang masing-masing membutuhkan mesin cetak KTP sehingga sampai pada saat ini kami memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, ketersediaan sumber daya yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, masih terbatas dan belum memiliki kompetensi yang memadai dibidangnya. Dengan keterbatasan dan kekurangan yang ada, tentunya dalam menjalankan

tugasnya tidak dapat berjalan dengan optimal sebagaimana yang diharapkan. Dengan kondisi ini, dibutuhkan waktu, tenaga, serta biaya untuk meningkatkan kompetensi aparatur agar dapat bekerja secara baik dan profesional wawancara penulis pada Bagian Tata usaha: Berbicara tentang kondisi sarana dan prasarana atau keadaan sumber daya yang ada atau yang kami miliki sarana prasarana, anggaran saat memang serba terbatas, sehingga hal ini yang membuat kami mencoba mencari cara untuk dapat mensiasati keterbatasan yang ada agar pelaksanaan tugas kami bisa berjalan dengan baik, apalagi terkait dengan program dan kegiatan yang akan kami lakukan khususnya program dan kegiatan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

Hal ini senada wawancara penulis kepada Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan Di Kantor Kelurahan Jagakarsa beliau menyampaikan: Sehubungan jenis dan jumlah sarana dan prasarana, kantor kelurahan jagakarsa masih membutuhkan fasilitas pendukung, beliau mengatakan” barang-barang yang ada memang masih membutuhkan komputer dan print sampai pada saat ini. Kami memanfaatkan sarana dan prasarana 2 komputer lama perlu di *upgrate* yang ada. Kami akan mengupayakan untuk mengajukan proposal agar unit sarana prasarana di tambah.

Hal ini sebagaimana wawancara Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan Di Srengseng Sawah beliau menyampaikan: Berdasarkan jenis dan jumlah sarana dan prasarana, kantor kelurahan Srengseng Sawah masih membutuhkan fasilitas pendukung, beliau juga mengatakan barang-barang yang ada sudah mencukupi namun memang masih membutuhkan komputer dan print sampai pada saat ini. Hal senada juga diakui masyarakat pengguna lainnya yang mengakui adanya kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan. Masyarakat melalui salah satu ulasan: Pelayanan yang saya dapatkan sudah sesuai dan dalam penggunaannya dapat membantu kami.

Keluhan masyarakat pelayanan yang diberikan berdasarkan hasil wawancara yang diungkapkan oleh salah seorang masyarakat: Menurut saya kepengurusan pembuatan E-KTP dalam pelayanan harus lebih ditingkatkan diharapkan tempat dan ruangnya harus di desain secara nyaman agar kita selaku masyarakat yang datang ke kantor ini bisa betah diruangan, kami berharap kedepannya ruangan ini bisa lebih nyaman dari sekarang. Berdasarkan pernyataan di atas, bahwa kondisi fisik yang terlihat oleh masyarakat sebagai pengguna jasa dalam hal ini mendapat pelayanan pembuatan.

E-KTP diharapkan adanya peningkatkan sarana yang lebih baik. Menanggapi hal ini, Staf/pelayanan pada wawancara menegaskan: Kami menyadari bahwa keberadaan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melayani masyarakat masih kurang. Tetapi hal ini akan kami koordinasikan dengan pihak-pihak yang lain agar dapat dilengkapi sesuai kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang peneliti lakukan di lapangan, maka peneliti menarik kesimpulan hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam pembuatan E-KTP masih perlu diperbaiki dan diingatkan lagi dalam kondisi loket, penampilan petugas maupun sarana dan prasarana dalam peningkatkan pelayanan publik untuk dapat mewujudkan kondisi pelayanan yang baik.

## **PENUTUP**

Berdasarkan seluruh uraian dan pembahasan yang dikemukakan penulis pada bab sebelumnya mengenai kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP, maka dalam bab ini penulis akan menarik beberapa kesimpulan dan memberikan saran yang terkait dengan pembahasan yang dilakukan.

Kesimpulan yang dapat ditarik, sebagai berikut : 1) Kurangnya kalitas pelayanan E-KTP di Suku Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mengacu pada aspek fisik; a) Wujud ( *Tangible* ) b) aspek kehandalan ( *reliability* ), c) aspek daya tanggap ( *responsiveness* ), d) aspek empati ( *empathy* ) dapat dinilai baik dan masyarakat dapat merasakan pelayanan KTP-el didukung oleh adanya penyediaan pelayanan, peralatan, informasi sehingga proses data dapat dilakukan dalam waktu yang singkat.

Faktor penghambat pada kualitas pelayanan pembuatan E-KTP: a) Adanya Keterbatasan Sarana Dan Prasarana Dalam kualitas pelayanan E-KTP masih belum adanya kelengkapan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; b) Ketersediaan Blangko, Masih kurangnya Sumber daya yang terbatas dari segi kualitas dan kuantitasnya, jumlah ketersediaan blangko sangat dibutuhkan dalam proses pembuatan E-KTP untuk mendukung proses pencetakan yang dilakukan berjalan dengan baik serta masih belum maksimalnya pelayanan; c) Kurangnya Disiplin; Kualitas pelayanan penerapan struktur organisasi pada kinerja yang akan dicapai masih belum terlaksana dengan baik disebabkan oleh dimana sepenuhnya menggambarkan keterkaitan proses tindakan lanjut antar level jabatan/penyetaraan jabatan dalam penyusunan SK dan uraian kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi dan tata kerja sebagaimana panduan dimana masih ada kurangnya kedisiplinan; d) Model pada kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP pada Suku Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jakarta Selatan antara lain; e) Model Mekanistik, pentingnya mencapai produksi dan efisiensi. Model ini menekankan pada spesialisasi pelayanan, sangat menekankan wewenang dan tanggung jawab pada kualitas pelayanan; f) Model Organik, menekankan pada pentingnya mencapai keadaptasian dan perkembangan yang tinggi. Organisasi ini kurang mengandalkan peraturan dan prosedur, wewenang yang tinggi. Sistem organik memperlihatkan tingkat saling ketergantungan tugas yang lebih tinggi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Kurniawan. 2005. *Trasnformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press.
- Almasdi. 2007. *Aspek sikap mental dalam manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Batinggi, Achmat. 1999. *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Burhan Bungin. 2012. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B.2003, *The New Public Service : Serving, not Steering*, New York, M.E. Sharpe, Inc.
- Davidow, William H. & Bro Uttal. 1989. *Total Customer Service*. New York: Harper & Row Publisher.
- Gesperz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Goetsch, D.L. & Davis, S. 2010. *Quality Management For Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*. NJ: Printice Hall International, Inc.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Tjahja Supriatna. 2020. *Epistemologi Pemerintahan*. Yogyakarta: GRAMASURYA.
- Kasmir. 2017. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

- Kotler, P.1997. *Marketing management*. New Jersey, USA: Prentice Hall. Inc.
- Moleong Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasir Abd, Abdul Muhith, Ideputri. 2011. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Mulia Medika, Yogyakarta.
- Nofianti Leny. 2016. *Public Sector Governance : Pada Pemerintahan Daerah*. Pekanbaru : Al-Mujtahadah Press.
- Utami Widya Cristina. 2006. *Manajemen Ritel (Strategi dan Implementasi Ritel. Modern)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pranadjaja, Muhamad Rohidin. 2003. *Hubungan Antar Lembaga Pemerintahan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ryaas Rasyid. 2000. *Makna Pemerintahan. Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*”, Jakarta: Mutiara Sumber Widya.
- Safroni, Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Surabaya: Aditya Media Publishing.
- Sampara, Lukman.1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIALAN Press
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasinya* Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suradinata Ermaya. 1999. *Filsafat dan Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Bandung : Ramadhan.
- Taufiqurokhman, Evi S. 2018. *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ PRESS.
- Thoha Miftah. 2012. *Birokrasi Pemerintah dan Kekuasaan di Indonesia*. Yogyakarta: Thafa Media.
- Trilestari, Endang Wirjatmi.2004. *Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan Systems Thinkinks and System Dynamics*. Distertasi. Depok: FISIP UI.
- Triptono Fandy.1995. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Usiono. 2016. *Pancasila Dan Kewenangan*. Medan : PERDANA PUBLISHWG.
- Windasuri, H., Susanti, H., & Business Growth Team. 2017. *Excellent Service (1st ed.; E. Sembodo, ed.)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Warella, Y. 1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. Pidato Pengukuhan Guru Besar Madya Ilmu Administrasi Negara FISIP UNDIP. Tanggal 29 November 1997.
- Adi Fitri. 2019. *Analisis Kualitas Pelayana Publik Dibidang E-ktp Di Kelurahan Pahag Kecamatan Datuk Bandar Kota Tanjungbalai*.

- Agustina. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan e-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau.*
- Amalia Kusuma Wardani. 2021. *Kualitas Pelayanan E-KTP di Kabupaten Ciamis (Studi Kasus di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis.* Jurnal Administrasi Publik. Purwokerto: Universitas Jenderal Soedirman.
- Anggraini Novita Ika. 2020. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bajarmasin.* Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Banjar, asin: FISIP Universitas Islam Kalimantan.
- Annisa Suhawan. 2021. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang.* Tesis Ilmu Administrasi Negara. Subang: FISIP Universitas Pasundan.
- Fadli Muhammad. 2020. *Kualitas Pelayanan Publik E-KTP Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.* Tesis Administrasi Publik. Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Riau.
- Fahira Karen. 2021. *Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP)*
- Mardiana, Cyntia. 2017. *Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat.*
- Purwadi. 2018. *Kualitas Pelayanan E-KTP Elektronik Di Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung.*
- Rahmawati Yenny. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Kantor Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo.*
- Rakhmah Arlita. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik Dalam pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil) Surabaya.*
- Tiaji Fuji. 2019. *Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik oleh bidang pelayanan Pendaftaran Penduduk di Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis.* Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara. Ciamis: FISIP Universitas Galuh Ciamis.
- Laporan Statistik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.