

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN E-KTP DI KECAMATAN MAJALAYA KABUPATEN BANDUNG

Sylvia Aprillia*¹, Mas Halimah², R.Widya Setiabudi Sumadinata³

¹Program Pascasarjana Kebijakan Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Padjadjaran

²Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Padjadjaran

³Departemen Hubungan Internasional, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Padjadjaran
sylvia.aprillia@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini tentang implementasi kebijakan pelayanan E-KTP di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung. Terbitnya Peraturan Presiden Republik Indonesia No.112 Tahun 2013 tentang perubahan keempat atas Peraturan Presiden No.26 tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional adalah bentuk langkah yang diambil pemerintah untuk membangun *database* nasional kependudukan yang ada di Indonesia, sehingga setiap penduduk hanya memerlukan satu KTP saja sebagai identitas diri. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan model pendekatan implementasi kebijakan yang dirumuskan oleh Van Meter dan Van Horn yang disebut dengan A Model of the Policy Implementation (1975) yang menyebutkan ada enam indikator yang terdiri dari standar kebijakan dan sasaran, sumber daya, komunikasi, karakteristik badan pelaksana, lingkungan sosial ekonomi dan politik serta sikap pelaksana. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Peneliti bertujuan untuk mendeskripsikan Implementasi Kebijakan Pelayanan E-KTP di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan data primer dan data sekunder melalui wawancara, observasi, dokumentasi dan studi kepustakaan. Dalam penentuan informan, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*.

Dari penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan e-ktp sudah dilaksanakan oleh Kecamatan Majalaya dinaungi oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung sejak 2012. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan Pelayanan E-KTP di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi seperti pada aspek sumber daya, kurangnya kedisiplinan pegawai dan keterbatasan sarana dan prasarana dan juga kurangnya sosialisasi ke masyarakat yang tinggal di pedalaman.

Kata Kunci: E-KTP, Implementasi Kebijakan, Sumber Daya.

ABSTRACT

This research is about the implementation of E-KTP service policy in Majalaya District, Bandung Regency. The issuance of the Presidential Regulation of the Republic of Indonesia No.26 of 2009 concerning the Implementation of National Identity Cards Based on the National Population Identification Number. E-KTP is a step taken by the government to build a national population database in Indonesia, so that each resident only needs one ID card as their identity. In this study, the author uses the theory of Van Meter and Van Horn which states that there are six indicators consisting of policy standards and targets, resources, communication, characteristics of implementing agencies, socio-economic and political environment and attitudes of implementers. The method used in this research is descriptive qualitative research method. Data collection

Implementasi Kebijakan Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung
(Sylvia Aprillia, Mas Halimah, R.Widya Setiabudi Sumadinata)

techniques were carried out by collecting primary data and secondary data through interviews and observations, documentation and literature studies. In determining the informants, the researcher used purposive sampling technique. From the research, it can be concluded that the e-KTP service has been implemented by Majalaya District under the auspices of the Disdukcapil Bandung Regency since 2012. The results show that the Implementation of the E-KTP Service Policy in Majalaya District, Bandung Regency is quite good, but there are still some obstacles faced such as on the aspect of resources, lack of employee discipline and limited infrastructure and facilities , and also the lack of socialization to people living in remote areas.

Keywords: E-KTP, Policy Implementation, Resources.

PENDAHULUAN

Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan identitas resmi penduduk serta bukti diri yang saat ini berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Bahwa dalam rangka mewujudkan kepemilikan satu Kartu Tanda Penduduk (KTP) untuk satu penduduk diperlukan kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan berdasarkan 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. E-KTP card atau kartu identitas elektronik adalah dokumen yang berisi demografi sistem keamanan/control baik dari administrasi atau teknologi informasi dengan database berdasarkan populasi nasional. Sebagaimana yang diamanatkan dalam undang-undang nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan bahwa pemerintah wajib memberikan Nomor Induk Kependudukan (NIK) kepada setiap penduduk Indonesia serta mencantulkannya dalam setiap dokumen kependudukan.

Program E-KTP dilatarbelakangi 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 kepada 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; 5) Memalsukan dan menggandakan KTP. Adanya E-KTP ini tentunya masyarakat dapat mendukung peningkatan keamanan negara melalui tertutupnya peluang adanya KTP ganda atau KTP palsu dimana selama ini para pelaku criminal termasuk teroris, TKI ilegal dan perdagangan manusia sering menggunakan KTP ganda atau KTP palsu tersebut untuk memalsukan identitas diri agar tidak teridentifikasi oleh pihak berwajib. Untuk mencegah terjadinya peluang tersebut, maka pemerintah menetapkan 5 (lima) tahapan agar menjamin keakuratan data diri setiap warga sehingga E-KTP tersebut tidak dapat diperbanyak atau digandakan. Berikut 5 (lima) tahap dalam pembuatan E-KTP , yaitu pembacaan biodata, foto, perekaman tanda tangan, scan sidik jari, dan scan retina mata.

Berdasarkan hasil observasi, ditemukan beberapa indikasi masalah berkaitan dengan Implementasi Kebijakan Pelayanan E-KTP di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung yaitu:

1. Masih kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung seperti mesin antrian, printer, dan juga terbatasnya blangko KTP dan tinta ribbon.
2. Kurangnya sosialisasi sehingga informasi yang didapatkan masyarakat terkait pelaksanaan E-KTP masih belum merata terutama ke daerah pedalaman.
3. Adanya kekosongan jabatan Kasi Pemerintahan sehingga kurangnya pengawasan dari pejabat yang berwenang dalam pelayanan E-KTP.

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan Implementasi Kebijakan Pelayanan E-KTP di kantor Kecamatan Majalaya.

TINJAUAN PUSTAKA

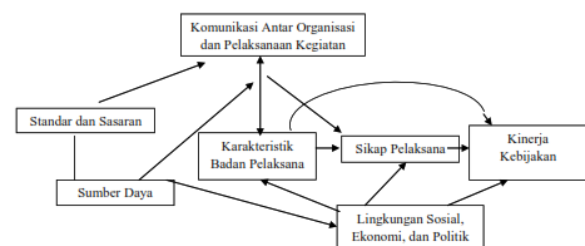
Van Meter dan Van Horn (dalam Budi Winarno, 2008) mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan dalam keputusan-keputusan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.

Model implementasi kebijakan dari Meter dan Horn menetapkan beberapa variabel yang diyakini dapat mempengaruhi implementasi dan suatu model kinerja kebijakan. Beberapa variabel yang terdapat dalam model Van Meter dan Horn (Indiahono, 2009) adalah sebagai berikut:

- Standar kebijakan dan sasaran**
Standart dan sasaran kebijakan pada dasarnya adalah apa yang hendak dicapai oleh program atau kebijakan, baik yang terwujud maupun tidak, jangka pendek, menengah atau panjang. Kejelasan dan sasaran kebijakan harus dapat dilihat secara spesifik sehingga di akhir program dapat diketahui keberhasilan atau kegagalan dari kebijakan atau program yang dijalankan.
- Kinerja Kebijakan**
Kinerja kebijakan merupakan penilaian terhadap pencapaian standar dan sasaran kebijakan yang telah ditetapkan di awal.
- Sumber daya**
Sumber daya menunjuk kepada seberapa besar dukungan finansial dan sumber daya manusia untuk melaksanakan program atau kebijakan. Hal sulit yang terjadi adalah berapa nilai sumber daya (baik finansial maupun manusia) untuk menghasilkan implementasi kebijakan dengan kinerja baik. Evaluasi

program/kebijakan seharusnya dapat menjelaskan nilai yang efisien.

- Komunikasi**
Komunikasi antar badan pelaksana, menunjuk kepada mekanisme prosedur yang dicanangkan untuk mencapai sasaran dan tujuan program. Komunikasi ini harus ditetapkan sebagai acuan, misalnya: seberapa sering rapat rutin akan diadakan, tempat dan waktu. Komunikasi antar organisasi juga menunjuk adanya tuntutan saling dukung antar institusi yang berkaitan dengan program/kebijakan.
- Karakteristik**
Karakteristik badan pelaksana, menunjuk seberapa besar daya dukung struktur organisasi, nilai-nilai yang berkembang, hubungan dan komunikasi yang terjadi di internal birokrasi.
- Lingkungan sosial, ekonomi dan politik**
Lingkungan sosial, ekonomi dan politik, menunjuk bahwa lingkungan dalam ranah implementasi dapat mempengaruhi kesuksesan implementasi kebijakan itu sendiri.
- Sikap pelaksana**
Sikap pelaksana, menunjuk bahwa sikap pelaksana menjadi variabel penting dalam implementasi kebijakan. Seberapa demokratis, antusias dan responsif terhadap kelompok sasaran dan lingkungan beberapa yang dapat ditunjuk sebagai bagian dari sikap pelaksana ini.



Gambar 1. Model Implementasi Van Meter dan Van Horn

Menurut Undang Undang No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, definisi dari E-KTP atau kartu tanda penduduk elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat system keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database

kependudukan nasional.

Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di E-KTP nantinya yang akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan penerbitan dokumen identitas lainnya (Pasal 13 Undang-Undang No.23 Tahun 2006 tentang Adminduk).

Penetapan Pepres No.112 Tahun 2013 tentang perubahan keempat atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional merupakan wujud dari komitmen pemerintah untuk mempercepat pelaksanaan program E-KTP secara merata di seluruh Indonesia. E-KTP merupakan salah satu bentuk dari penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik (e-Government) dalam pemberian layanan publik khususnya pada bidang Administrasi Pendudukan. E-KTP berlaku secara nasional sebagai SIN (Single Identity Number) yang berbasis NIK dengan menggunakan teknologi komputer dan basis data yang integratif. NIK adalah nomor identitas kependudukan yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia. NIK hanya bisa diterbitkan oleh instansi pelaksana dengan menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK).

Penetapan Peraturan Bandung Nomor 2 Tahun 2019 Pasal 28 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung khususnya tentang cara penerbitan E-KTP baru bagi warga negara yang telah memenuhi persyaratan. Pemerintah terus membuat inovasi dan perubahan-perubahan untuk memberikan pelayanan E-KTP yang lebih baik agar target perekaman KTP dapat tercapai.

METODE PENELITIAN

Alasan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif karena metode ini dapat digunakan untuk menemukan dan memahami

apa yang tersembunyi dibalik fenomena - fenomena yang ada di Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung. Penggunaan pendekatan kualitatif ini sejalan dengan yang dikemukakan Djamar Satori (2011:23) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ingin mengeksplor fenomena-fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif seperti proses suatu langkah kerja, formula suatu resep. Pengertian-pengertian tentang suatu konsep yang beragam, karakteristik suatu barang dan jasa, gambar-gambar, gaya-gaya, tata cara suatu budaya, model fisik suatu artifak dan lain sebagainya. Kelompok yang dijadikan sasaran penelitian ini tidak lain adalah implementor dari kebijakan pelayanan e-KTP.

Metode penelitian deskriptif adalah metode yang dilakukan untuk mengetahui gambaran, keadaan, suatu hal dengan cara mendeskripsikannya sedetail mungkin berdasarkan fakta yang ada. Metode penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2018) adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independent) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Artinya penelitian ini hanya ingin mengetahui bagaimana keadaan variabel itu sendiri tanpa ada pengaruh atau hubungan terhadap variabel lain seperti penelitian eksperimen atau korelasi. Dengan penelitian deskriptif dengan tujuan untuk mendapatkan informasi terkait dengan fenomena-fenomena yang terjadi dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan E-KTP di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn. Model Van Meter dan Van Horn pada prinsipnya adalah implementasi kebijakan berlangsung secara linier dari kebijakan publik, pelaksana kebijakan, dan kinerja kebijakan. Model kebijakan ini menawarkan 6 variabel yang dapat mempengaruhi keberhasilan kebijakan publik. Keenam variabel yang dapat menentukan keberhasilan kebijakan termasuk dalam kebijakan implementasi Pelayanan E-KTP di Kecamatan Majalaya

Kabupaten Bandung. Uraian dari masing-masing variabel berdasarkan hasil penelitian diuraikan sebagai berikut:

Standar Kebijakan dan Sasaran

Program E-KTP adalah suatu kebijakan yang dibuat oleh nasional bukan daerah. Meskipun pelaksanaannya di daerah, namun kebijakan tersebut semua berasal dari pusat. Dalam PP No.26 Tahun 2019 jelas tujuan dan sasaran pelayanan E-KTP ini adalah untuk mencegah terjadinya data penduduk ganda sehingga masyarakat lebih terlatih tertib administrasi. Berdasarkan hasil pembahasan standar kebijakan dan sasaran dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan E-KTP di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung menunjukkan bahwa kebijakan pelayanan E-KTP itu sendiri telah memiliki standar kebijakan dan sasaran yang jelas yang sudah disesuaikan dengan SOP yang ada.

Sumber Daya

Dalam pelaksanaan implementasi menuntut adanya sumber daya manusia yang berkualitas dan juga sarana prasarana yang harus tersedia dalam rangka memperlancar proses administrasi implementasi suatu kebijakan. Berdasarkan hasil penelitian sumber daya yang ada di Kecamatan Majalaya dapat dikatakan bahwa implementasi pelayanan E-KTP sudah dilaksanakan. Kemampuan pegawai untuk menjalankan tupoksinya sudah baik, sudah mengetahui apa yang harus dikerjakan. Namun masih ditemui beberapa kendala antara lain kedisiplinan pegawai masih terlihat kurang. Hal ini bisa dilihat dari jadwal masuk kantor yang tidak sesuai. Hal lain yaitu di sarana dan prasarana masih ada keterbatasan blangko dan tinta ribbon dan tidak adanya mesin antrian dan alat printer yang cenderung sudah tidak layak. Pengajuan sudah dilakukan tapi masih cenderung lambat.

Komunikasi

Komunikasi dan koordinasi antar badan pelaksana merupakan suatu hubungan yang sangat penting dalam implementasi kebijakan. Dengan komunikasi yang baik, akan lebih mudah untuk merealisasikan program-program dari sebuah organisasi demi tercapainya tujuan dan bisa tepat sasaran. Disdukcapil dan Kecamatan memiliki komunikasi yang baik, dimana

apabila ada permasalahan atau kendala yang terjadi di Kecamatan Majalaya maka pihak dari Disdukcapil akan memberikan solusi yang tepat dan diharapkan akan membantu penyelesaian masalah yang terjadi. Bahkan seringkali pertemuan diadakan apabila memang ada permasalahan yang harus didiskusikan atau diselesaikan segera. Komunikasi antar operator E-KTP Kecamatan pun terjalin dengan baik. Namun untuk sosialisasi kepada masyarakat di pedalaman masih belum maksimal.

Karakteristik Badan Pelaksana

Implementasi kebijakan pelayanan E-KTP sudah tertera pada Peraturan Presiden Republik Indonesia No.26 Tahun 2009 yang jelas menerangkan Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional. E-KTP merupakan salah satu program nasional yang harus dilaksanakan oleh pemerintah di setiap daerah, karena pelaksanaan E-KTP dipandang sangat relevan dengan rencana pemerintah dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan berbasis teknologi untuk mendapatkan hasil data kependudukan yang lebih tepat dan akurat. Ini sesuai dengan Keputusan Bupati Bandung Nomor 137.1/Kep.580-Adpem/2018 Tentang Pelimpahan Sebagian Urusan Pemerintahan Dari Bupati Kepada Camat yang mencakup bidang kependudukan dan catatan sipil.

Lingkungan Sosial, Ekonomi dan Politik

Di dalam proses kebijakan E-KTP kondisi sosial, ekonomi dan politik ikut mempengaruhi. Namun pengaruh yang diberikan lingkungan sosial, ekonomi, dan politik terhadap pencapaian pelaksanaan kebijakan belum terpenuhi 100% karena belum sepenuhnya dilakukan. Dilihat dari sisi sosial, masyarakat hanya mau mengurus E-KTP jika ada kepentingan mendadak, belum ada kesadaran dari diri sendiri. Dilihat dari sisi politik pelayanan E-KTP ini dikaitkan dengan kepentingan-kepentingan. Dilihat dari sisi ekonomi, sejauh ini belum ada pengaruh yang diberikan.

Sikap Pelaksana

Sambutan masyarakat sangat positif dengan program E-KTP ini karena mereka sudah merasakan banyak manfaat yang didapatkan. Pegawai pelayanan umumnya

sudah mengetahui dan paham tentang tujuan kebijakan E-KTP ini dan mereka menganggap pekerjaannya sebagai suatu pengabdian kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Dari penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan E-KTP telah dilaksanakan dengan baik di Kecamatan Majalaya. Namun masih ditemukan beberapa kendala yang menghambat proses implementasi tersebut. Standar dan sasaran kebijakan implementasi kebijakan pelayanan E-KTP di Kecamatan Majalaya sudah sesuai dengan Pepres No 112 Tahun 2013, Perubahan keempat Pepres No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan E-KTP berbasis NIK. Dimana satu orang hanya memiliki 1 NIK, tidak memiliki KTP ganda. Untuk sumber daya sudah baik, para implementor memiliki kemampuan sesuai dengan pekerjaannya, namun untuk jumlahnya masih mengalami kekurangan terutama PNS baik di Disdukcapil maupun Kecamatan Majalaya. Untuk fasilitas semuanya sudah lengkap, hanya ada beberapa peralatan seperti mesin antrian dan printer yang perlu untuk di upgrade karena dengan peralatan yang lebih memadai pelayanan dan implementasi kebijakan dapat berjalan lebih maksimal lagi. Komunikasi internal dan eksternal sudah dijalankan dengan baik antar pegawai dan pihak Disdukcapil dengan Kecamatan Majalaya. Untuk komunikasi ke masyarakat khususnya masyarakat yang tinggal di daerah pedalaman masih kurang ditambah lagi SDM masih kurang untuk melakukan sosialisasi tersebut. Kecamatan Majalaya sudah memiliki struktur organisasi yang terstruktur. Dan sudah menjalankan kegiatan pelayanan sesuai mekanisme prosedur (*Standard Operating Procedures*). Kondisi Sosial, Politik dan Ekonomi cukup mempengaruhi proses kebijakan pelayanan E-KTP. Sejauh ini pihak Kecamatan Majalaya sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan wewenang dan pihak pelaksana juga melaksanakan tugasnya dengan baik. Para pegawai pelayanan melaksanakan tugasnya dengan semangat untuk memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Wahab, Solichin, 1990. Pengantar Analisis Kebijakan Negara, Rineka Cipta, Jakarta.

Agustino, Leo. 2012 Dasar-Dasar Kebijakan Publik: Alfabeta

Azwar, Saifuddin, 2011. Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Bambang Istianto, 2009. "Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik ". Mitra Wacana Media. Jakarta

Dunn, W.N., 1998, Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Edisi Kedua (terjemahan), Gajah Mada University Press, Yogyakarta

Effendy. 2013. "Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Efektivitas Menuju Good Governance ". Bandung. Mandar.

Handoko, T. Hani. (2000). Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, (Yogyakarta: BPFE)

Hasibuan, Malayu. 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: PT Bumi Aksara

Henry, Simamora. (2004). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: STIE YKPN

Marihot, Manullang. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFE.

Martoyo, Susilo. 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jogjakarta: PT BPFE – JogJakarta

Napitupulu, Paimin 2007. Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction

Nawawi, Hadari. (2003). Manajemen Strategik: Organisasi NonProfit Bidang Pemerintahan. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Nurdin, Ismail dan Sri Hartati. 2019. Metodologi Penelitian Sosial. Surabaya: Media Sahabat Cendekia

Rusli, Budiman. 2013. Kebijakan Publik Membangun Pelayanan Publik Yang

Responsif. Bandung: Hakim

Sedarmayanti, 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung: PT. Refika Aditama.

Sugiyono, 2013. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. (Bandung: ALFABETA)

Suharto, Edi. 2008. Analisis Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta.

Tachjan. 2006. Implementasi Kebijakan Publik. AIPI, Bandung.

Welasari 2015. "Ilmu Administrasi". Pustaka Pelajar Yogyakarta

Winarno, Budi. 2002. Kebijakan Publik: Teori dan Proses. Media Presindo:

SKRIPSI/TESIS:

Yuniar Lanti, Implementasi Kebijakan Pelayanan E-KTP di Kecamatan Singkil Kota Manado

Dina Firlena, Amni Z. Rahman, Implementasi Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang. Universitas Diponegoro

Udaya Madjid, Sustati, Ismail, Kinerja Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan E-KTP di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang