

EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BALANGAN

Puji Syamuni¹, Agus Sya'bani Arlan², Agus Surya Dharma³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email: Pujisyamuni9@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Program Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian Efektivitas Program Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan cukup efektif, hal ini dapat dilihat : *pertama*, ketepatan sasaran sesuai dengan aturan yang telah ditentukan sudah efektif, *kedua*, Ketepatan dalam menentukan tujuan sesuai dengan pelaksanaan kegiatan secara tepat sudah efektif, *ketiga*, Ketepatan penentuan waktu pada indikator kurang efektif, *keempat*, Ketepatan dalam melakukan perintah pada indikator perintah sudah efektif dan tindakan sudah efektif, *kelima*, ketepatan dalam biaya pada indikator sudah efektif dan tanggung jawab efektif. Faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan pembuatan KTP-el yang sering terjadi dimana masyarakat yang belum melakukan perekaman KTP-el di umur 17 tahun, kurangnya informasi dan kesadaran dari diri masyarakat tujuan pelaksanaan pembuatan KTP-el untuk mencegah terjadinya KTP-el ganda dan pemalsuan KTP-el program pelaksanaan bisa tepat sasaran dan berjalan dengan baik terciptannya keakuratan data penduduk untuk mendukung Program Pembangunan.

Kata Kunci : Efektivitas, Program, Pelayanan KTP-el

ABSTRACT

This research aims to determine the effectiveness of the Program for Making Electronic Identity Cards (E-Ktp) at the Balangan Regency Population and Civil Registration Service. This research uses a qualitative approach with a qualitative descriptive type. The data collection techniques used were interviews, observation and documentation. The results of research on the effectiveness of the program for making electronic identity cards (E-Ktp) at the Balangan Regency Population and Civil Registration Service are quite effective, this can be seen: first, the accuracy of targets in accordance with predetermined rules is effective, second, the accuracy in determining appropriate goals with the implementation of activities correctly, it is effective, third, the accuracy in determining the timing of the indicators is less effective, fourth, the accuracy in carrying out orders on the command indicators is effective and the actions are effective, fifth, the accuracy in costs on the indicators is effective and responsibility is effective. The factors that hinder the implementation of making e-KTPs are that people who have not recorded their e-KTPs at the age of 17 are the lack of information and awareness of the community. The purpose of implementing e-KTPs is to prevent the occurrence of multiple e-KTPs and fake KTPs. The implementation program can be right on target and run well, creating accurate population data to support the Development Program.

Keywords: Effectiveness, Program, Making e-KTP

PENDAHULUAN

Kartu Tanda Penduduk atau KTP adalah suatu identitas resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksanaan yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kartu ini wajib dimiliki oleh Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang telah memiliki izin tinggal tetap di Indonesia yang sudah memasuki usia 17 tahun atau sudah menikah. Setiap masyarakat Indonesia wajib memiliki KTP karena sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. KTP mempunyai fungsi sebagai identitas diri seseorang atau tanda pengenal yang diakui secara Nasional.

Kartu Tanda Penduduk merupakan persyaratan utama dalam banyak hal sesuai dengan UU No 23 tahun 2006 tentang manfaat dan fungsi KTP yaitu sebagai perencanaan pembangunan, akses pelayanan publik, data dan statistik kependudukan, keamanan Negara, demokrasi (pemilu dan pilkada), dan dapat mencegah penyalahgunaan dokumen kependudukan, tindak terorisme dan pekerja ilegal, dan sebagai dasar penerbitan dokumen lain seperti Paspor, SIM, NPWP, Polis Asuransi, Sertifikat Hak Atas Tanah, Dokumen Identitas lainnya. Saat ini Indonesia memiliki jumlah penduduk yang cukup banyak sehingga memerlukan data kependudukan yang akurat. Oleh karena itu, pada 1 tahun 2011 Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia mulai memberlakukan program KTP-el atau Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik. KTP-el merupakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang memuat pengamanan data yang sangat tinggi, karena telah menggunakan sistem komputer dengan berbasis pada database kependudukan nasional yang menanamkan chip di dalam kartu yang mempunyai kemampuan autentifikasi dan tanda tangan digital sehingga mencegah adanya KTP ganda dan pemalsuan data serta menciptakan keakuratan data penduduk.

Menurut masyarakat yang datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan catatan Sipil yang akan melakukan perekaman data KTP-el ternyata masih banyak yang belum tahu pentingnya mempunyai KTP-el dan bagaimana prosedur pembibuatan KTP-el karena kurangnya sosialisasi dan penyuluhan rutin yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Balangan, sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan perintah dari atasan atau dinas yang lebih berwenang dan memiliki kuasa, dan selama ini Dinas Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten balangan tidak ada tindakan berupa sosialisasi rutin kepada bawahan.

Fenomina masalah adalah suatu kejadian bisa disebut fenomina jika termasuk suatu masalah. Masalah yang memberikan dampak negative, terjadi berulang bisa menyebar dengan mudah. Hal tersebut terdapat juga fenomina masalah peneliti yang pertama kurang memadainya sistem jaringan internet sehingga terjadi hambatan pengiriman data ke dua juga tidak adanya ketersediaan blangko, padahal salah satu syarat pembuatan E-KTP yaitu dengan mengisi blangko yang tersedia di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, jika ketersediaan blangko tidak ada maka pengambilan E-KTP harus ditunggu sampai satu bulan bahkan lebih sehingga akan membuat masyarakat Kabupaten Balangan tidak bisa mengurus hal lainnya, dan ketiga Banyaknya masyarakat yang belum melakukan perekaman E-KTP di umur 17-70+ tahun belum melakukan Pembuatan KTP-el masyarakat kurang menyadari bahwa pentingnya membuat KTP-el.

Menurut makmur (2015:7-9) unsur- unsur efektivitas adalah:

1. Ketepatan Berpikir

Memang kita tidak dapat menyangkal tentang pemikiran Descartes yang mengungkapkan *chord gitar ergo sum* (Aku Ada Karena aku berpikir) dengan demikian bahwa kelebihan manusia yang satu dengan manusia lainnya sangat tergantung ketepatan berpikirnya karena ketepatan berpikir dari berbagai aspek kehidupan baik yang berkaitan dengan dirinya

sendiri maupun pada alam semesta yang senantiasa memberikan pengaruh yang sifat positif maupun negatif kecepatan berpikir akan melahirkan keefektifan sehingga kesuksesan yang senantiasa diharapkan itu dalam melakukan suatu bentuk kerja sama dapat memberikan hasil yang maksimal.

2. Ketepatan dalam melakukan perintah

Keberhasilan aktivitas suatu organisasi sangat banyak dipengaruhi oleh kemampuan seorang pemimpin. Salah satu tuntutan kemampuan memberikan perintah yang jelas dan mudah dipahami oleh bawahan jika perintah yang diberikan kepada bawahan yang tidak dapat dipahami maka pelaksanaan pemerintah tersebut dapat dipastikan akan mengalami kesulitan dan bahkan kegagalan dalam pelaksanaannya serta akhirnya akan merugikan organisasi yang bersangkutan.

3. Penentuan Waktu

Sebagaimana kita maklumi bahwa waktu adalah siapa yang dapat menentukan keberhasilan sesuatu kegiatan yang dilakukan dalam sebuah organisasi demikian pula cuma akan sangat berakibat terhadap kegagalan suatu aktivitas organisasi penggunaan waktu yang tepat akan menciptakan efektivitas pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya janganlah kita menyalahgunakan waktu karena apabila kita tidak menggunakan dengan tepat berarti kita akan mengalami kerugian karena waktu yang berlalu itu tidak akan kembali dan pergi selamanya.

4. Ketepatan Dalam Pengukuran

Kita telah menyadari bahwa setiap kegiatan yang dilakukan senantiasa mempunyai ukuran keberhasilan tertentu ketepatan ukuran yang digunakan dalam melaksanakan suatu kegiatan atau tugas yang dipercayakan kepada kita adalah merupakan bagian dari efektivitas hampir semua kegiatan di mana dalam pelaksanaannya tidak sesuai dengan ukuran yang telah ditetapkan sebelumnya dengan ketepatan ukuran sebagaimana yang telah ditetapkan sebelumnya sebenarnya merupakan gambaran dari pada efektivitas kegiatan yang menjadi tanggung jawab setiap manusia dalam suatu organisasi.

5. Ketepatan dalam menentukan pilihan

Kesalahan dalam memilih suatu pekerjaan metode benda sahabat pasangan dan lainnya sebagaimana sebagainya berarti tindakan yang dilakukan itu gambaran ketidak efektivitas serta kemungkinan ciptakan penyesalan di kemudian hari sebaliknya bahwa ketepatan memilih suatu kebutuhan atau keinginan akan memberikan kebahagiaan bagi manusia yang bersangkutan dalam perjalanan kehidupannya dalam menentukan pilihan bukanlah suatu persoalan yang gampang dan bukan juga hanya akan tetapi melalui suatu proses sehingga kita dapat menemukan yang terbaik di antara yang baik atau yang ter jujur di antara yang berjudul atau kedua-duanya yang terbaik dan ter jujur di antaranya yang baik dan jujur.

6. Ketepatan berpikir

Memang kita tidak dapat menyangkal tentang pemikiran Descartes yang mengungkapkan *chord gitar ergo sum* (Aku Ada Karena aku berpikir) dengan demikian bahwa kelebihan manusia yang satu dengan manusia lainnya sangat tergantung ketepatan berpikirnya karena ketepatan berpikir dari berbagai aspek kehidupan baik yang berkaitan dengan dirinya sendiri maupun pada alam semesta yang senantiasa memberikan pengaruh yang sifat positif maupun negatif kecepatan berpikir akan melahirkan keefektifan sehingga kesuksesan yang senantiasa diharapkan itu dalam melakukan suatu bentuk kerja sama dapat memberikan hasil yang maksimal.

7. Ketepatan dalam melakukan perintah

Keberhasilan aktivitas suatu organisasi sangat banyak dipengaruhi oleh kemampuan seorang pemimpin. Salah satu tuntutan kemampuan memberikan perintah yang jelas dan mudah dipahami oleh bawahan jika perintah yang diberikan kepada bawahan yang tidak dapat dipahami maka pelaksanaan pemerintah tersebut dapat dipastikan akan mengalami kesulitan dan bahkan kegagalan dalam pelaksanaannya serta akhirnya akan merugikan organisasi yang bersangkutan.

8. Ketepatan dalam menentukan tujuan

Organisasi apapun bentuknya akan selalu berusaha untuk mencapai tujuan yang telah mereka sepakati sebelumnya dan biasanya senantiasa dituangkan dalam sebuah dokumen secara tertulis yang sifatnya lebih strategis sehingga menjadi pedoman atau sebagai rujukan dari pelaksana kegiatan sebuah organisasi baik yang dimiliki oleh pemerintah maupun organisasi yang dimiliki oleh masyarakat tertentu. Tujuan yang ditetapkan secara tepat akan sangat menunjang efektivitas pelaksanaan kegiatan pertama yang memerintah kepada jangka panjang.

9. Ketepatan ketepatan sasaran

Sejalan dengan apa yang kita sebutkan di atas bahwa tujuan lebih berorientasi kepada jangka panjang dan sifatnya strategis sedangkan sasaran lebih berorientasi kepada jangka pendek dan lebih bersifat operasional. Penentuan sasaran yang tepat baik yang ditetapkan secara individu maupun sosial sasaran yang ditetapkan organisasi sesungguhnya sangat menentukan keberhasilan aktivitas organisasi. Demikian pula sebaliknya jika sasaran yang diterapkan itu kurang tepat maka akan menghambat pelaksanaan sebagai kegiatan itu sendiri.

10. Penentuan prosis

Proses terdiri atas tiga proses yaitu policy acceptance, publik memahami kebijakan sebagai aturan dan pemerintah memahaminya sebagai tugas yang harus dilaksanakan. Policy adoption, publik menerima kebijakan sebagai aturan dan pemerintah menerimanya sebagai tugas yang harus dilaksanakan. Strategic readiness, publik siap melaksanakan atau menjadi bagian dari kebijakan, dan birokrat siap menjadi pelaksana kebijakan.

7. Faktor sosial

Faktor sosial merupakan sekelompok orang yang secara bersama-sama mempertimbangkan secara dekat persamaan di dalam status atau penghargaan komunitas yang secara formal dan informal. Faktor sosial dapat dilihat dari hubungan dengan teman, keluarga dan orang tua dalam mempengaruhi keputusan pembelian.

Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

Budiani (2007:53) menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel- variabel sebagai berikut :

1. Ketepatan sasaran program : sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.
2. Sosialisasi program : kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya.

3. Tujuan program : sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.
4. Pemantuan program : kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, Kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat KTP, adalah identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sedangkan E-KTP Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, yang dimaksud dengan E-KTP adalah Elektronik Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaan berfungsi secara komputerisasi.

E-KTP adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan / pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi pada data base ke pendudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum nomor induk kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup.¹ Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia semakin hari dituntut semakin lebih baik.

METODE

Penelitian ini dilakukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Jl Paringin Gampa, Kecamatan Juai Kabupaten Balangan, Kalimantan Selatan, Kode Pos 71666.

Pendekatan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dimana peneliti berupaya untuk mengamati, mengumpulkan dan menganalisa data serta mengungkapkan secara jelas Bagaimana Efektivitas Program Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Balangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptifkualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan sampel secara purposive sampling berjumlah 15 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik meliputi fondasi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

1. Cara pegawai dinas dukcapil melakukan kegiatan dalam pengimputan data

Petugas dinas kependudukan catatan sipil dalam melaksanakan Program pelayanan KTP-el berupa input data dan informasi pemohon sesuai dengan format yang wajib di isi.

2. Persyaratan apa saja yang harus dipenuhi dalam pembuatan e-KTP

Petugas dinas kependudukan catatan sipil dalam melaksanakan persyaratan program pelayanan KTP-el harus membawa data diri agar bisa di proses. Dan dalam pelayanan masyarakat wajib membawa surat pengantar untuk di bawa ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil agarnya dapat di prosis.

prosedur dan tata cara penerbitan ktp-el sudah di jalankan dan diterapkan sesuai dengan prosedur yang di tetapkan oleh dinas kependudukan dan cacatan sipil.

3. proses pembuatan kartu tanda penduduk

Bahwa output yang di dihasilkan pelayanan KTP dengan adanya penerbitan yang di proses melalui online ke database pusat setelah itu di serahkan kembali ke dinas kependudukan catatn sipil untuk diberikan kepada masyarakat yang membuat KTP tersebut.

4. penerapan dalam pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk

Pelayanan KTP-el sudah memberikan pelayanan pembuatan KTP-el tidak ada biaya yang harus di bayar dalam pembuatan KTP-el.

5. Ketepatan waktu dalam pembuatan KTP-el

Pelayanan KTP-el sudah memberikan ketepatan waktu yang sudah terbilang baik di mata masyarakat di mana masyarakat dapat mengetahui tentang waktu yang ditetapkan dinas kependudukan dan catatan sipil dan masyarakat tidak bingung dengan waktu yang sudah ditetapkan.

6. Kompetensi atau kemampuan petu gas/pegawai dalam pelayanan pembuatan e-KTP

Pelayanan di dinas kependudukan dan catatan sipil sudah melakukan pelayanan dengan baik terhadap pengujung pembuatan KTP-el.

7. Memenuhi kebutuhan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten balangan sudah menyiapkan tempat pelayanan yang sesuai dengan prosedur. Kualitas Lingkungan Fisik dalam penetapan pelayanan menyangkut segala sesuatu yang berhubungan dengan fisik, keadaan pegawai, sarana komunikasi, ruang kantor yang nyaman, serta akses informasi yang memadai.

Dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten balangan sudah menyiapkan tempat pelayanan yang sesuai dengan prosedur dan memberikan ruang tunggu yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

8. kompetensi atau kemampuan petu gas/pegawai dalam pelayanan pembuatan e-KTP

Pelayanannya sudah melakukan tugas nya sebagai mana melayani masyarakat yang memiliki keperluan dalam pengurusan dokumen data. Kesesuaian dalam pembuatan KTP-el sudah terlaksanakan sesuai dengan prosedur pelayanan sudah melakuakn pelayanan dengan baik . Dinas kependudukan dan pelayanan sipil Telah mempermudah pelayanan dan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat Kesimpulan dari wawancara telah mempermudah pelayanan dan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat serta dalam hal pelayanan cukup baik tidak.

9. faktor penghambat dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Kabupaten Balangan

Faktor penghambat dalam pembuatan KTP-el yang sering terjadi kurang nya persedia blangko dan gangguan alat untuk pembuatan KTP-el. Pembuatan KTP-el tidak bisa Ketika aliran listrik mati.karena alat-alat pembuatan tidak bisa berfungsi.

Faktor yang mempengaruhi pelayanan KTP-el terdapat 4 bagian yang menjadi kendala di dalam pelayanan publik yakni sebagai berikut:

a. Faktor Penghambat

1. Tidak tahu apa yang diharapkan oleh masyarakat.
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat.
3. Keliru dalam penampilan diri dalam pelayanan itu sendiri.

b. Faktor Pendukung

Keberhasilan dalam implementasi kebijakan tidak terlepas dari faktor yang mempengaruhinya. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil diketahui ada beberapa faktor yang menjadi pendukung implementasi kebijakan Elektronik Kartu Tanda.

1. Adanya Peraturan Atau Regulasi Dari Pemerintah
2. Adanya Sosialisasi yang Dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil Kepada Masyarakat

3. Pembuatan E-KTP Gratis

Terkait upaya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan KTP-el yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Balangan yaitu meningkatkan kebersediaan masyarakat agar berkeinginan mengurus KTP elektroniknya. Untuk mengatasi kendala sarana dan prasarana itu Pihak Dukcapil sudah mengajukan proposal terkait penambahan unit komputer, AC, wifi dan Genset. Yang paling penting yaitu mengatasi kekurangan informasi yang dialami oleh masyarakat, pihak Dukcapil pernah melakukan penyebaran pamflet yang didalamnya dicantumkan persyaratan administrasi pengurusan berkas KTP-el dan juga beberapa kali melakukan sosialisasi bahwa di website Dukcapil sudah dicantumkan mengenai syarat-syarat pengurusan berkas ktp elektronik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang berjudul Efektivitas Program Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan maka disimpulkan sebagai kurang efektif karena sebagai berikut:

Fasilitas yang tersedia kurang memadai karena kurangnya kursi dan sering terjadi kerusakan pada mesin nomor urut antrian pemohon pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Balangan.

Sistem dari pelayanan KTP-el telah diterapkan sesuai dengan input, proses dan output data pemohon yang wajib memiliki KTP dan telah teregistrasi dalam sistem online pada database kependudukan nasional.

Ketersediaan informasi dari pelayanan KTP-el telah dijalankan dengan baik oleh Disdukcapil Kabupaten Balangan yaitu dengan memberikan informasi kepada masyarakat dengan melakukan sosialisasi, memberikan secara terbuka tentang biaya pelayanan, informasi tentang proses dan prosedur yang diberikan dengan jelas mudah dipahami, dimengerti oleh masyarakat dilihat dari bentuk pencapaian Disdukcapil dalam memberikan informasi dengan bukti banyaknya masyarakat yang telah melakukan e- KTP dibandingkan yang belum melalukane-KTP.

Bentuk layanan dari pelayanan KTP-el ditunjukkan oleh pegawai dalam hal ini kantor Disdukcapil Kabupaten Balangan telah memberikan pelayanan yang baik hal ini tercapai karena pegawai tanggap dalam melayani, bersikap ramah sopan dalam bertutur kata, Bentuk feedback dari penerapan pelayanan KTP-el telah ditindak lanjuti oleh pegawai berdasarkan kesesuaian, efektif, ketepatan waktu dan prosedural. Dilihat dari hasil penelitian bahwa dalam hal ketepatan waktu pelayanan e-KTP di mana e-KTP dapat di buat dengan satu hari dan terbilang cepat dengan begitu masyarakat merasa puas dengan tindak lanjut yang diberikan pegawai kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Adrianto, Nico. 2018. Good E-Government Transparansi dan Akuntabilitas

Budiani, 2007. Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksektif/article/download/18363/17891>

Di akses pada tanggal 20 November 2023

Makmur. 2015. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.



Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.

Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.

Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.