

PELAYANAN PEMBAHARUAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANJARMASIN

Hengky Wijaya¹ , Enly Hadiyanor²

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Lambung Mangkurat
E-mail: barhengkywijaya751@gmail.com

ABSTRACT

In an effort to fulfill the obligation as a good Indonesian citizen of the city of Banjarmasin trying to obtain a personal identity in this case is a resident ID card (KTP), as a legitimate citizen in the Indonesian law. Therefore, if the identity card (KTP) is damaged/lost/change in identities or resident data, the community of Banjarmasin is trying to get the service from the population Office and civil registration of Banjarmasin City to the community. The goal that is to be achieved in this research is to find out what are the changes in the renewal service in the city of population and civil registration services of Banjarmasin and the renewal factors of resident identity card(KTP) and civil registration service of Banjarmasin City. This research is done with a qualitative approach with the type of research used is deskriptif, the location of research in the Department of Population and Civil registration of Banjarmasin City. The technique of collecting data on this research is observation and interviews. The results of the renewal service of E-KTP of population and civil registration services Banjarmasin City can be concluded that in general, the renewal of E-KTP service in the population Office and civil registration of Banjarmasin City is not maximally well. The inhibitory factor in the renewal of E-KTP service in the population Office and civil registration of the city of Banjarmasin is from service. Suggestion submitted to the Ministry of Occupation and civil registration of the city of Banjarmasin based on the conclusion, researchers suggested to the population service and civil registration of Banjarmasin City to fix indicators that are considered still less successful so that the renewal service E-KTP in the population office and civil registration of the city of Banjarmasin can be categorized well.

Keyword: *E-KTP ,public service*

Abstrak

Dalam upaya memenuhi kewajiban sebagai warga negara Indonesia yang baik kota Banjarmasin berusaha memperoleh identitas diri dalam hal ini Kartu Tanda Penduduk (KTP), sebagai warga negara yang sah dalam hukum Indonesia. Oleh karena itu, jika Kartu Tanda Penduduk (KTP) rusak / hilang / berubah identitas atau data kependudukan, maka masyarakat Banjarmasin berupaya mendapatkan pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banjarmasin kepada masyarakat. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk

mengetahui apa saja perubahan pelayanan perpanjangan di Kota Kependudukan dan Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dan Faktor Pembaharuan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Kota. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif, lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara. Hasil pembaharuan layanan E-KTP Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dapat disimpulkan bahwa secara umum pembaharuan layanan E-KTP di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin belum maksimal dengan baik. Faktor penghambat pembaharuan layanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin adalah dari layanan. Saran yang disampaikan kepada Kementerian Pekerjaan Umum dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin berdasarkan kesimpulan, peneliti menyarankan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin untuk membenahi indikator-indikator yang dinilai masih kurang berhasil sehingga pembaharuan pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dapat dikategorikan dengan baik.

Kata kunci:E-KTP ,pelayan publik

1. PENDAHULUAN

Berdasarkan kebijakan pemerintah pusat terkait salah satu program pemerintah yang dikeluarkan pada tahun 2011 adalah program dari Kemendagri melalui Disdukcapil, yang diberi nama "KTP elektronik Nasional". Sudah menjadi hak dan kewajiban warga Negara untuk mengikuti program ini. KTP elektronik atau yang dikenal dengan. Program E-KTP diluncurkan oleh Kemendagri Republik Indonesia. Program E-KTP dilatar belakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional 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 yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan menggandakan KTP-nya misalnya dapat digunakan untuk : menghindari pajak, memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat diseluruh kota, mengamankan korupsi atau kejahatan/kriminalitas lainnya, menyembunyikan identitas (seperti teroris dan memalsukan dan menggandakan E-KTP.

Pelaksanaan pemerintahan elektronik (e- *Government*) diharapkan bisa meningkatkan

kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Setelah diamati ternyata ada beberapa perbedaan antara KTP konvensional dengan E-KTP yaitu: Di KTP konvensional masih ada tanda tangan manual, sedangkan di E-KTP sudah tidak ada tanda tangan. Pada beberapa bagian di KTP memanglah sama, foto, isi, format pengisiannya, sedangkan E-KTP disini yaitu adanya mikrochip, fungsinya adalah sebagai media yang bisa menyimpan data. Untuk KTP Nasional sendiri punya satu tahapan yaitu pengawas dan pengesahan dari tingkat RT atau RW dan seterusnya, E-KTP ini tidak bisa dipalsukan atau digandakan, satu kartu ini hanya berlaku untuk satu orang, diterima secara internasional dan tingkat kepercayaannya terhadap keabsahan kartu ini sangat tinggi.

Perbedaan signifikan dari keduanya, yaitu E-KTP ini benar-benar dilindungi dari segi keamanan percetakannya, seperti teks reliefnya, mikro teks, filter gambar, tinta yang tak terlihat, warna yang akan terlihat jika dibawah sinar *ultra violet* serta desainnya *.anti copy*. Kalau dilihat dari kegunaan dan segi keamanannya, jelas E-KTP yang lebih unggul, dilatar belakangi kasus pembuatan KTP Nasional yang mana seseorang bisa membuat KTP lebih dari satu. Menggabungkan data penduduk dari seluruh daerah negara Indonesia E-KTP tentu saja memiliki perbedaan dari KTP Nasional sebelumnya.

Dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut masyarakat selaku pemohon terlibat sebagai penentu apakah kebijakan tersebut sudah tepat sasaran dan masyarakat merasa puas dengan kinerja. Disdukcapil Kota Banjarmasin. Masyarakat kota Banjarmasin sebagai Warga Indonesia yang baik

telah mengikuti kebijakan yang diberikan pemerintah yaitu dengan memiliki E-KTP. Dengan begitu apabila E-KTP yang dimiliki mengalami masalah (seperti hilang, rusak serta mengganti data/ identitas) wajar saja apabila masyarakat selaku pemohon tersebut melakukan pembaharuan E-KTP dengan melaporkan kepada Disdukcapil Kota Banjarmasin. Namun dalam hal ini peneliti ingin mengetahui sejauh mana pelayanan yang diterima masyarakat selaku pemohon, untuk mendapatkan haknya sebagai Warga Negara Indonesia.

1.1. Rumusan Masalah

Penjelasan dalam latar belakang diatas, maka berikut rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan pembaharuan E-KTP di Disdukcapil Kota Banjarmasin ?
2. Apa faktor-faktor penghambat dalam Pelayanan Publik di Kantor Disdukcapil Kota Banjarmasin dalam pelayanan E-KTP?

1.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang diperoleh dari penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui pelayanan pembaharuan E-KTP di Kantor Disdukcapil Kota Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui hambatan pelayanan pembaharuan E-KTP dalam pelayanan publik

di Kantor Disdukcapil Kota Banjarmasin.

1.3. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pegawai Disdukcapil Kota Banjarmasin untuk pembangunan dan peningkatan pelayanan dalam pembuatan E-KTP.
 - b. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan pegawai Disdukcapil Kota Banjarmasin untuk meningkatkan pelayanan publik pembuatan E-KTP terhadap masyarakat.
 - c. Penelitian ini juga diharapkan dapat berguna sebagai bahan informasi dan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Teoritis

Untuk meningkatkan disiplin administrasi publik dan kualitas pelayanan Aparatur Pemerintah. Terutama pelayanan publik sehingga kemudian hari akan mampu membandingkan teori yang diperoleh di perkuliahan serta aplikasinya dengan kenyataan yang terjadi di lapangan. Penelitian ini dapat menambah wawasan dan

memperbanyak ilmu pengetahuan bidang administrasi publik, khususnya mengenai manajemen sumber daya manusia.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pelayanan

Pengertian Pelayanan terutama apa dan bagaimana pelayanan itu sendiri. secara harfiah, pelayanan berasal dari kata "layan" atau memberikan suatu, sedangkan "pelayanan" mempunyai arti sebagai orang yang memberikan sesuatu (baik jasa atau produk) kepada orang lain. Gie (1993) mendefinisikan pelayanan merupakan suatu kegiatan dalam suatu organisasi atau instansi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat. Berkenaan dengan hal ini, pengertian publik lebih diarahkan kepada "pengguna jasa layanan" yang dilakukan oleh seorang pelayanan publik, dalam hal ini adalah pegawai pemerintah. Para pengguna jasa pelayanan publik yang paling konkret tentu saja adalah mereka yang langsung menerima atau menikmati jasa pelayanan publik itu.

2.2.1. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan menurut Kasmir (2005: 18-21) yaitu dasar-dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar dapat membuat penerima layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain seperti:

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
2. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyuman.
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain.
4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan.
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
6. Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya.
7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
8. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.
9. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
10. Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani.

3. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan Kualitatif. Pendekatan Kualitatif adalah yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang pelayanan pembaharuan E-KTP, dengan cara deskriptif. Tipe penelitian yang digunakan

adalah tipe penelitian deskriptif Kualitatif.

Alasan peneliti menggunakan pendekatan Kualitatif karena peneliti akan turun langsung berhubungan dengan subjek penelitian agar dapat mengumpulkan, data-data ataupun informasi, serta yang diteliti berlangsung dalam latar yang wajar dan bertujuan untuk mengetahui dengan seksama mengenai Pelayanan Pembaharuan E-KTP Pada Disdukcapil Kota Banjarmasin.

Lokasi yang diambil adalah Kantor Disdukcapil Kota Banjarmasin yang diamati adalah beberapa proses penghambat dalam Pelayanan Pembaharuan E-KTP.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Observasi, Wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data pada saat mengumpulkan dan langsung serta selesai mengumpulkan data. Terkait penelitian ini.

4. HASIL PENELITIAN

4.1. Pelayanan Pembaharuan E-KTP

E-KTP atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau sering disingkat E-KTP adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional.

Program E-KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Didorong oleh pelaksanaan pemerintah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kemenendagri menerapkan yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau E-KTP.

Sejak tahun 2011 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin telah menerapkan E-KTP. Hal tersebut berkenaan dengan tugas Pokok Disdukcapil Kota Banjarmasin dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 64 ayat (8) tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui mendaftarkan penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Adapun mekanisme pembuatan E-KTP pada Disdukcapil Kota Banjarmasin, yaitu:

4.1.1. Menerima dan meneliti berkas pemohon

Pemohon memasukan berkas untuk melengkapi syarat-syarat pembaharuan identitas atau pergantian E-KTP yang lama dikarenakan rusak atau hilang. Hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh penulis di Kantor Disdukcapil Kota Banjarmasin untuk mengetahui apakah masyarakat mengetahui persyaratan pembaharuan/perubahan E-KTP ketika mengurus pembaharuan/perubahan E-KTP serta mengetahui melalui pelayanan apa masyarakat mengurus pembuatan E-KTP. Berdasarkan penelitian di lapangan peneliti mewawancarai pemohon yang bernama Ibu Nadia, Beliau mengatakan:

“Saya sudah tahu persyaratan pembaharuan E-KTP dari petugas informasi Disdukcapil Kota Banjarmasin. Sebelumnya pengemblin E-KTP yang sudah dicetak diambil kecamatan masing-masing. Namun saat ini pengambilan E-KTP harus diambil langsung ke Kantor Disdukcapil Kota Banjarmasin, menurut saya ini tidak efektif.” Wawancara :Senin, 24 Februari 2020.

Beliau juga menambahkan:
“Satu tahun yang lalu ketika saya ingin mengurus pembaharuan E-KTP terkendala blangko, ini dikarenakan Disdukcapil Kota Banjarmasin kehabisan blangko. Kemudian ditahun ini juga hal yang sama menjadi kendala sehingga untuk mendapatkan pembaharuan E-

KTP dapat dikatakan saya mengalami kesulitan”

Dapat disimpulkan dari hasil penelitian kepada masyarakat Disdukcapil di atas bahwa masyarakat ada yang memilih untuk datang langsung ke kantor untuk menanyakan persyaratan Pembaharuan/pergantian E-KTP.

4.1.2. Melakukan Verifikasi database

Penerima bertugas meneliti berkas permohonan mendaftarkan dan memberikan ke petugas operator yang kemudian data dari berkas tersebut akan di input/di entry oleh petugas operator. Peneliti mewawancarai Bapak Khairul Selaku Kepala Disdukcapil Kota Banjarmasin, beliau mengatakan:

“Bagi pemohon mengenai pelayanan yang kami laksanakan dalam memberikan pelayanan E-KTP kepada masyarakat sudah kami maksimalkan, karena kendala kami sekarang yaitu keterbatasannya blangko dari pusat”) Wawancara : Seni n24 Februari2020(

Berdasarkan penelitian di lapangan penulis menemukan ada penghambat yang membuat penerbitan pembaharuan/pergantian E-KTP menjadi terlambat. Berikut alasan yang disampaikan selaku Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk Disdukcapil Kota Banjarmasin yang bernama Bapak Yusuf, beliau mengatakan:

“Bagi Pemohon yang ingin mengurus pembaharuan E-KTP harus ada data dukungannya dari pusat tetapi kendala kami sekarang yaitu adanya kerusakan alat-alat dari pusat dan untuk perbaikannya kami harus menunggu konfirmasi dari pusat”)Wawancara Selasa 25Februari 2020).

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara kepada pegawai Disdukcapil Kota Banjarmasin bahwa hambatan yang menyebabkan terlambatnya proses penerbitan pembaharuan/pergantian E-KTP yaitu Blangko yang terbatas dan kerusakan alat-alat dari pusat, itu akan menghambat penyelesaian pembaharuan/pergantian E-KTP.

4.1.3. Menyerahkan E-KTP yang sudah selesai

Menyerahkan E-KTP kepada pemohon adalah prosedur terakhir dalam proses penerbitan pembaharuan E-KTP sesudah E-KTP di cetak selanjutnya diserahkan kepada pemohon. Untuk lebih jelas berikut hasil wawancara dengan Bapak Yusuf selaku Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk, beliau mengatakan:

“Untuk proses pelayanan pembaharuan E-KTP yang pertama kami cari adalah data dahulu apabila data pemohon sudah terkoneksi dengan instansi lain, karena data rekam ini untuk merubah data atau pembaharuan E-KTP dan bisa dicetak langsung”)Wawancara :Selasa 25Februari 2020).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan

elayanan pembaharuan/pergantian E-KTP Disdukcapil Kota Banjarmasin yang sering menjadi hambatan proses penerbitan E-KTP yaitu terbatasnya blangko dan rusaknya alat-alat dari pusat, ini menjadi kendala masyarakat yang sudah lama menunggu penerbitan E-KTP.

4.2. Faktor-faktor Penghambat Pelayanan Pembaharuan E-KTP

4.2.1. Efisiensi

Dalam memperoleh penerbitan E-KTP, masyarakat Kota Banjarmasin selaku pemohon juga mengalami hambatan-hambatan sehingga pelaksanaan penerbitan E-KTP tidak berjalan sesuai harapan. Sejauh ini Disdukcapil Kota Banjarmasin sudah berupaya untuk meningkatkan pelayanan pembuatan pembaharuan E-KTP. Beberapa faktor penghambat yang timbul dari faktor eksternal Disdukcapil Kota Banjarmasin yakni karena masyarakat selaku pemohon yang menjadi masalah dalam proses pembaharuan E-KTP tidak tepat pada waktu yang seharusnya.

4.2.2. Kepastian Waktu

Hambatan yang dihadapi Disdukcapil Kota Banjarmasin dalam melakukan proses pelayanan penerbitan E-KTP dari faktor internal. pembuatan E-KTP tidak lama, hambatan yang di alami sekarang yaitu terkait pengadaan blangko dari pusat Disdukcapil Kota Banjarmasin tidak dapat memastikan

kapan akan selesai. Akibatnya pemohon harus kembali beberapa kali ke kantor Disdukcapil Kota Banjarmasin untuk memastikan pembaharuan E-KTP sudah selesai. Hal ini tentu mempersulit pemohon selain keperluan pemohon tertunda pemohon juga harus bolak-balik memastikan pembaharuan E-KTP tersebut.

5. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian di Kantor Disdukcapil Kota Banjarmasin maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan pembaharuan E-KTP pada Kantor Disdukcapil Kota Banjarmasin dalam pelayanan pembaharuan E-KTP belum diterapkan secara maksimal. Banyak masyarakat selaku pemohon mengeluh terhadap pelayanan E-KTP karena persoalan waktu yang tidak jelas sehingga pemohon diminta menunggu sampai penerbitan E-KTP baru selesai tanpa tahu kapan tepatnya E-KTP tersebut selesai diterbitkan. Hal tersebut membuktikan bahwa Disdukcapil Kota Banjarmasin tergolong lamban dan tidak efektif dalam memberikan pelayanan pembaharuan E-KTP.
2. Faktor-faktor penghambat dalam pelayanan pembaharuan E-KTP di Disdukcapil Kota

Banjarmasin berdasarkan penelitian peneliti berkaitan dengan terbatasnya jumlah blangko dari pusat. Selain itu penerbitan E-KTP juga bergantung pada server pusat. Apabila terjadi kerusakan/gangguan pada server maka penerbitan E-KTP akan terhambat dicetak.

teknologi harus lebih diperhatikan. Hal ini, karena E-KTP merupakan pelayanan yang pemanfaatannya berbasis elektronik. Artinya seluruh sarana prasarana untuk penggunaan elektronik tersebut harus lebih ditingkatkan untuk menghindari dan meminimalisir terjadi hambatan-hambatan yang terjadi karena gangguan pada server.

5.2. Saran

Upaya meningkatkan pelayanan pembaharuan E-KTP pada Kantor Disdukcapil Kota Banjarmasin yaitu:

1. Disdukcapil Kota Banjarmasin harus meningkatkan efisiensi dalam pelayanan E-KTP terutama terkait masalah kepastian waktu sehingga masyarakat selaku pemohon tidak merasa dipersulit mendapatkan pembaharuan E-KTP. Mengingat bahwa E-KTP adalah dokumen Kependudukan yang saat penting karena banyak diperlukan dalam urusan sehari-hari oleh masyarakat, Disdukcapil Kota Banjarmasin harus lebih meningkatkan penerbitan E-KTP dengan menambah jumlah blangko.
2. Pelayan E-KTP bergantung pada server jika sever bermasalh maka proses penerbitanan terhenti maka sebaiknya peningkatan infrastruktur(jaringan)

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, 2014. *Metode Penelitian .Kualitatip*Depok : Raja Grafindo Persada.
- Fandy, Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Gie, The Liang. 1993.*Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta: Gubung Agung.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di .Indonesia*Jakarta :Bumi Aksara.
- Moleong, j, Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatip*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Skripsi:**
Misbah, 2016, *Pelayanan Kartu Tanda Penduduk*

*Elektronik(E-KTP) Di
Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten
.Balangan*

Skripsi Fakultas Ilmu ,
Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Lambung
Mangkurat, Banjarmasin.

Normalia, Emmy, 2016, *Kualitas
Pelayanan Elektronik Kartu
Tanda Penduduk(E-KTP)
(Studi Pada Unit Pelaksana
Teknis Disdukcapil di
Kecamatan Banjarmasin
Barat)*Administrasi Publik ,,
Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik, Universitas
Lambung Mangkurat,
Banjarmasin.

Peraturan Perundang-undangan:

Perda Kota Banjarmasin Nomor7
Tahun 2016tentang
Pembentukan dan Susunan
Perangkat Daerah Kota
Banjarmasin.

Undang- undang Nomor25 Tahun
2009 tentang Pelayanan
Publik.

Undang- Undang Nomor5 Tahun
2014 tentang
Aparatur Sipil Negara.

Undang- Undang Nomor24 Tahun
2013 Tentang Administrasi
Kependudukan.

UU No. 24 Tahun2013 tentang
Administrasi Kependuduka
n E-KTP.

Website:

[https://disdukcapil.banjarmasukota.
go.id/p/laporan-kinerja-](https://disdukcapil.banjarmasukota.go.id/p/laporan-kinerja-)

[tahunan.html?m=diakses 1](#)
pada tanggal(12Januari
2020).

[https://digilib.unila.ac.id/6162/130/
BAB%2520Il.pdf&ved=2](https://digilib.unila.ac.id/6162/130/BAB%2520Il.pdf&ved=2)

diakses pada tanggal(14
Januari 2020).

[https://idtesis.com/teori-lengkap-
tentang-efektivitas-program-
menurut-para-ahli-dan-
contoh-tesis-efektivitas-
program/](https://idtesis.com/teori-lengkap-tentang-efektivitas-program-menurut-para-ahli-dan-contoh-tesis-efektivitas-program/)diakses pada
tanggal(20Januari 2020).

[https://dinpendukcapil.
purbalinggakab.go.id/fungsi
-dan-kegunaan-E-
KTP/#:~:text=Funksi%20da
n%20Kegunaan%20e%2
DKTP,penduduk%20untuk
%20mendukung%20progra
m%20pembangunan.](https://dinpendukcapil.purbalinggakab.go.id/fungsi-dan-kegunaan-E-KTP/#:~:text=Funksi%20dan%20Kegunaan%20e%2DKTP,penduduk%20untuk%20mendukung%20progrm%20pembangunan.)

Diakses pada tanggal(04Juni
2020)