



Implementasi Kebijakan Publik dalam Pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

Implementation of Public Policy in the Creation of Electronic Identity Cards at the Population and Civil Registration Office of Makassar City

Andi Muhammad Wiryawan¹, Zulkarnain Umar²

^{1,2}Universitas Islam Makassar, Makassar, Indonesia

* Corresponding Author

Email : zulkarnainumar.dty@uim-makassar.ac.id

Keywords:

Public Policy;

E-KTP;

Population and Civil Registration Office

Kata Kunci:

Kebijakan Publik;

E-KTP;

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

ABSTRACT

This research aims to understand the implementation of public policy in the issuance of E-KTP at the Department of Population and Civil Registration in Makassar City, along with the factors influencing the implementation of public service policy in the issuance of E-KTP.

This study employs a qualitative method, with data analysis techniques including observation, interviews, and documentation. A total of 9 informants were involved: 4 employees from the Department of Population and Civil Registration and 5 members of the public. Data collection techniques used an interactive theory approach through stages such as data collection, data presentation, data reduction, and drawing conclusions.

The results of the study show that the implementation of public policy at the Department of Population and Civil Registration in Makassar City has been running well and includes various methods, such as the use of social media, websites, mobile services, and visits to schools to serve first-time E-KTP registrants. The factors influencing the implementation of public policy are communication, resources, disposition, and bureaucratic structure.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi kebijakan publik dalam pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dengan faktor yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP

Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif, dengan Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dengan informan sebanyak 9 orang, 4 orang pegawai disdukcapil dan 5 orang masyarakat. Teknik analisis data digunakan teori interaktif melalui tahapan; pengumpulan data, penyajian data, reduksi data dan penarikan Kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan, implementasi kebijakan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. ini telah berjalan dengan baik dan mencakup berbagai metode, termasuk penggunaan media sosial, situs web, layanan mobile, serta kunjungan ke sekolah-sekolah untuk melayani perekaman e-KTP bagi pemula. Dan faktor- faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik ialah Komunikasi, Sumber Daya dan disposisi serta Struktur Birokrasi.

A. PENDAHULUAN

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia, yang diberlakukan pada tahun 1945, dengan tegas menetapkan bahwa adalah tugas yang melekat pada negara untuk memenuhi kebutuhan dan memenuhi hak-hak dasar setiap warga negara, dengan demikian memastikan bahwa sistem pemerintahan yang komprehensif didirikan yang secara aktif mempromosikan dan memupuk pengembangan pegawai negeri teladan yang berdedikasi untuk melayani masyarakat. Ini pada dasarnya adalah tanggung jawab dan kewajiban utama pemerintah untuk memberikan beragam layanan kepada masyarakat, dan melalui upaya ini, secara signifikan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan dan moto menyeluruh yang mewujudkan esensi keterlibatan layanan publik.

Tindakan memberikan layanan kepada organisasi bukan hanya kejadian kebetulan atau urusan kebetulan; melainkan, ini adalah proses yang disengaja dan sistematis yang dikembangkan dengan cermat dari waktu ke waktu. Layanan yang diberikan oleh organisasi, pada intinya, merupakan konsekuensi langsung dari persyaratan pekerjaan spesifik dan harapan kinerja yang harus dipenuhi oleh karyawan dengan tekun, sementara pembentukan dan perumusan persyaratan ini sendiri memerlukan upaya proaktif dan pandangan ke depan strategis dari pihak kepemimpinan organisasi. Di antara banyak masalah yang muncul mengenai prasyarat yang memfasilitasi kesediaan karyawan untuk terlibat dalam pekerjaan mereka dengan semangat dan antusiasme, salah satu tantangan utama terkait dengan kapasitas karyawan untuk secara efektif melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab mereka, ditambah dengan faktor kritis partisipasi masyarakat dan keterlibatan dalam kerangka kerja pemberian layanan secara keseluruhan.

Kemajuan pesat teknologi informasi dan komunikasi telah secara signifikan mengubah cara individu terlibat dalam kegiatan sehari-hari mereka, karena inovasi ini memungkinkan tugas dilaksanakan dengan kecepatan, efektivitas biaya, dan akurasi yang luar biasa, yang pada akhirnya mengarah pada peningkatan substansif dalam produktivitas kerja secara keseluruhan. Selain itu, evolusi teknologi informasi dan komunikasi telah memfasilitasi munculnya beragam kegiatan yang secara fundamental didasarkan pada kemajuan teknologi ini, terutama terlihat di bidang e-Government, di mana berbagai program telah dikembangkan, termasuk tetapi tidak terbatas pada inisiatif seperti sistem kartu identitas elektronik (E-KTP), serta kemajuan di sektor-sektor seperti pendidikan, kesehatan, dan banyak domain lain yang semakin bergantung pada sistem elektronik. Dalam konteks ini, sangat penting untuk mengakui dampak mendalam yang dimiliki perkembangan teknologi ini terhadap struktur dan fungsi masyarakat, karena mereka tidak hanya merampingkan proses tetapi juga mendorong aksesibilitas dan efisiensi yang lebih besar di berbagai sektor. Munculnya kartu identitas elektronik telah memicu transformasi dalam sistem penerbitan kartu identitas tradisional di Indonesia, yang memungkinkan individu untuk memiliki beberapa kartu identitas. Fenomena ini muncul dari tidak adanya sistem layanan kohesif yang menggabungkan data demografis dari seluruh negara. Akibatnya, situasi ini memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan kartu ID ganda, yang dapat dieksploitasi dan tetap tidak dapat dilacak. Misalnya, penyalahgunaan tersebut dapat terjadi dalam konteks penggelapan pajak, pengaburan identitas asli seseorang yang disengaja untuk memfasilitasi kegiatan teroris, di antara upaya ilegal lainnya.

Kebijakan yang berkaitan dengan pembentukan kartu identitas elektronik (e-KTP) diatur oleh Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, bersama dengan Permendagri Nomor 8 Tahun 2016, yang merupakan perubahan kedua terhadap Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 9 Tahun 2011 tentang pedoman penerbitan kartu identitas penduduk berdasarkan jumlah penduduk nasional. Selain itu, dibingkai oleh Peraturan Daerah Kota Makassar No. 9 Tahun 2009 terkait dengan organisasi administrasi kependudukan, Peraturan Walikota Makassar No. 10 tahun 2004 yang menguraikan prosedur operasional standar untuk pendaftaran penduduk dan layanan pendaftaran sipil di Kota Makassar, serta Peraturan Walikota Makassar No. 8 tahun 2016 yang menggambarkan pembentukan jabatan, struktur organisasi, tanggung jawab, fungsi, dan protokol operasional dinas kependudukan dan pendaftaran sipil.

Kerangka kontekstual dari masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah bahwa, dengan meningkatnya prevalensi layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar, banyak tantangan dalam pemberian layanan ini terwujud. Selain itu, berbagai komplikasi muncul dalam Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Sipil Makassar sehubungan dengan keterlibatan masyarakat, seperti yang berkaitan dengan administrasi kependudukan dan penerbitan kartu pendaftaran. Informasi yang diperoleh baik secara langsung maupun melalui saluran media sering mengekspos beberapa kekurangan dalam layanan pemerintah, yang pada gilirannya menimbulkan ketidakpuasan publik.

Berdasarkan evaluasi dan perspektif yang diartikulasikan sebelumnya, masalah inti berkaitan dengan kemandirian layanan birokrasi. Analisis menunjukkan bahwa layanan publik telah gagal memenuhi harapan masyarakat dalam hal efektivitas operasional dan pemanfaatan layanan ini. Dalam konteks fungsi yang dilakukan oleh birokrat atau lembaga pemerintah dalam memberikan pelayanan publik, administrasi Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Makassar telah menerapkan kebijakan berorientasi layanan yang bertujuan meningkatkan pengelolaan administrasi kependudukan, dicontohkan dengan pengenalan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Inisiatif ini berupaya merampingkan pemberian layanan bagi masyarakat, sehingga bercita-cita untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan yang dialami oleh publik. Dengan meningkatkan aksesibilitas layanan, diharapkan antusiasme masyarakat akan meningkat, bersamaan dengan meningkatnya kesadaran tentang pentingnya memiliki kartu identitas elektronik di kalangan penduduk. Meskipun demikian, administrasi proses penerbitan kartu identitas untuk masyarakat terus menghadapi banyak tantangan dan belum mencapai tujuan mengamankan kartu identitas elektronik untuk anggota masyarakat.

Maka Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu: (1) Untuk mengetahui Implementasi Kebijakan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar (2) untuk mengetahui faktor-faktor mempengaruhi Implementasi Kebijakan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

B. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dimana peneliti secara langsung melihat fenomena pada obyek penelitian sesuai dengan kondisi riil atau apa adanya. Teknik pengumpulan data menggunakan metode; observasi, wawancara, dokumentasi dan referensi. Jumlah informan sebanyak 7 orang diantaranya; kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk, staf pdukcapil dan Masyarakat (5 orang). Teknik analisis data digunakan metode intraktif Smile Huberman dalam Sugiyono 2012 dengan tahapan; pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

a. Implementasi Kebijakan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

Seperti yang kita ketahui bahwa upaya pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam layanan administrasi kependudukan. Dalam pelaksanaannya, kebijakan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap warga negara terdaftar secara resmi dan memiliki identitas yang sah, yang diperlukan untuk berbagai keperluan administrasi, seperti pemilihan umum, layanan kesehatan, dan lainnya.

a. Pengembangan Program Sosialisasi

Berdasarkan hasil penelitian seluruh informan dapat disimpulkan bahwa, Program sosialisasi pembuatan e-KTP di Kota Makassar telah berjalan dengan baik dan menyeluruh. Disdukcapil menggunakan berbagai metode sosialisasi, termasuk melalui media sosial, website, serta layanan mobile yang menjangkau 15 kecamatan dan 153 kelurahan.

Pendekatan ini juga melibatkan kunjungan ke sekolah-sekolah untuk melayani perekaman e-KTP bagi pemula. Masyarakat merespon positif inisiatif ini, dengan banyak yang merasa lebih memahami prosedur pembuatan e-KTP setelah mengikuti sosialisasi. Meskipun sosialisasi sudah efektif, terdapat tantangan dalam hal waktu tunggu di Disdukcapil Kota Makassar.

Beberapa masyarakat mengeluhkan antrean yang panjang saat mengurus e-KTP. Ada harapan agar Disdukcapil dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dengan menambah jumlah petugas atau membuka lebih banyak loket. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar menunjukkan komitmen yang kuat dalam memastikan seluruh masyarakat memahami pentingnya memiliki E-KTP dan cara mendapatkannya. Ini tercermin dari berbagai upaya sosialisasi yang mereka lakukan secara konsisten dan berkelanjutan.

b. Peningkatan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian seluruh informan dapat disimpulkan bahwa berbagai inovasi yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Makassar, seperti layanan Perisai, pendaftaran online, E-KTP digital, dan layanan jemput bola, telah mendapat tanggapan positif baik dari pihak internal maupun masyarakat. Pegawai Disdukcapil menilai inovasi-inovasi ini sebagai upaya signifikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam mempermudah akses dan memberikan layanan kepada masyarakat yang membutuhkan.

Dari sisi masyarakat, inovasi-inovasi ini dirasakan sangat membantu, terutama dalam hal kepraktisan dan efisiensi waktu. Banyak warga yang mengapresiasi layanan online yang memudahkan mereka mengurus dokumen tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil. Namun, beberapa warga juga memberikan masukan untuk peningkatan lebih lanjut, seperti menambah fitur pamantauan status dokumen secara daring dan meningkatkan stabilitas aplikasi mobile. Secara keseluruhan, inovasi-inovasi ini dianggap sebagai langkah maju dalam pelayanan publik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk lebih memenuhi kebutuhan masyarakat.

c. Pemberdayaan Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian seluruh informan dapat disimpulkan bahwa ada upaya pemberdayaan dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, beberapa masyarakat merasa bahwa hasilnya masih belum optimal. Kendala teknis, infrastruktur, birokrasi, dan distribusi informasi yang tidak merata menjadi faktor-faktor yang menghambat optimalisasi pemberdayaan masyarakat

d. Pelatihan Pegawai Publik

Hasil wawancara dengan seluruh informan dapat disimpulkan bahwa pelatihan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar telah memberikan dampak positif pada kualitas pelayanan, namun masih ada ruang untuk perbaikan. Fokus ke depan sebaiknya diarahkan pada peningkatan konsistensi kualitas pelayanan, penguatan soft skills pegawai, dan penyesuaian frekuensi serta materi pelatihan untuk mengakomodasi perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat.

e. Sistem Monitoring Dan Evaluasi

Hasil penelitian implementasi kebijakan dalam pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dari 5 indikator diantaranya ; Pengembangan Program Sosialisasi, Peningkatan Kualitas Pelayanan, pemberdayaan Masyarakat , Pelatihan pegawai, Monitoring dan evaluasi sudah berjalan dengan baik, namun masih belum maksimal. Dengan demikian penelitian ini sudah sejalan dengan teori

2. Faktor yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Dinas Pencatatan Sipil Kota Makassar

a. Komunikasi

Berdasarkan hasil penelitian seluruh informan dapat di simpulkan bahwa Secara keseluruhan, baik pegawai maupun masyarakat menyadari pentingnya penyesuaian sumber daya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Pegawai menekankan pada pelatihan dan pemanfaatan teknologi, sementara masyarakat berharap peningkatan kecepatan dan efisiensi layanan. Ada kesepakatan umum bahwa peningkatan kompetensi pegawai dan penyebaran titik pelayanan telah membantu, namun masih ada ruang untuk perbaikan lebih lanjut agar pelayanan publik dapat menjadi lebih efektif dan efisien.

b. Disposisi

Berdasarkan hasil penelitian seluruh informan dapat di simpulkan bahwa Secara keseluruhan, disposisi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Makassar memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan akurasi pelayanan, khususnya dalam proses pembuatan e-KTP. Meskipun sudah ada peningkatan dalam teknologi dan alur pelayanan, masih ada ruang untuk perbaikan lebih lanjut, terutama dalam hal konsistensi prosedur, pelatihan pegawai, dan implementasi teknologi disposisi yang lebih canggih.

c. Struktur Birokrasi

Berdasarkan hasil penelitian seluruh informan dapat di simpulkan bahwa Secara keseluruhan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Makassar telah menerapkan SOP yang baik dan mendapat respon positif dari masyarakat. Namun, terdapat beberapa area yang masih dapat ditingkatkan, seperti kecepatan pelayanan, komunikasi SOP kepada masyarakat, serta sosialisasi layanan online. Peningkatan di area-area ini diharapkan dapat membuat pelayanan di Disdukcapil Makassar semakin efisien dan sesuai dengan harapan masyarakat.

2. Pembahasan

a. Pengembangan Program Sosialisasi

Menurut Soekanto Soerjono (2002) Pengembangan program sosialisasi, pelayanan publik dapat di rancang untuk mendidik masyarakat tentang layanan yang tersedia, hak dan kewajiban mereka, serta cara mengakses layanan tersebut.

b. Peningkatan Kualitas Pelayanan

Peningkatan kualitas layanan, memahami agen-agen sosialisasi dapat membantu dalam meningkatkan kualitas layanan publik dengan memastikan bahwa informasi dan edukasi tentang layanan publik disampaikan melalui saluran yang efektif.

c. Pemberdayaan Masyarakat

Pemberdayaan masyarakat, sosialisasi yang baik dapat memberdayakan masyarakat untuk lebih aktif berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan yang mempengaruhi kehidupan mereka, sehingga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.

d. Pelatihan Pegawai Publik

Pemahaman tentang proses sosialisasi dapat di gunakan untuk melatih pegawai publik agar lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Sistem Monitoring Dan Evaluasi

Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pegawai secara berkala untuk memastikan efektivitas pelayanan dan mengidentifikasi area yang perlu di perbaiki.

Hasil penelitian Implementasi kebijakan dalam pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dari 5 indikator diantaranya ; Pengembangan Program Sosialisasi, Peningkatan Kualitas Pelayanan, pemberdayaan Masyarakat , Pelatihan pegawai, Monitoring dan evaluasi sudah berjalan dengan baik, namun masih belum maksimal. Dengan demikian penelitian ini sudah sejalan dengan teori Soekanto Soerjono 2002 dan Hasil penelitian Sylfia dkk (2020) yang menyimpulkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan E-KTP di Kecamatan Majalaya Kabupaten Bandung sudah berjalan dengan baik. Begitu pula hasil penelitian Vocci Monica dkk (2019) di kecamatan Dempasar Utara dengan menyimpulkan bahwa pelaksanaan pembuatan E-KTP sudah berjalan sesuai procedure kebijakan publik

b. Faktor yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Dinas Pencatatan Sipil Kota Makassar

a. Komunikasi

Komunikasi, komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari pelaksanaan. Pelaksanaan yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang di kerjakan. Pengetahuan atas apa yang akan di kerjakan dapat berjalan apabila komunikasi berjalan dengan baik, sehingga setiap keputusan dan peraturan pelaksanaan harus ditransmisikan (diskomunikasikan) kepada bagian personalia yang tepat.

b. Disposisi

Disposisi atau sikap para pelaksana adalah faktor penting dalam pendekatan mengenai pelaksanaan. Jika pelaksana ingin efektif, maka para pelaksana tidak hanya harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya, dimana kualitas dari suatu kebijakan dipengaruhi oleh kualitas atau ciri-ciri dari para aktor pelaksana. Keberhasilan kebijakan bisa dilihat dari disposisi (Karakteristik agen pelaksana)

c. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi adalah sumber sumber untuk melaksanakan suatu kebijakan tersedia atau para pelaksana mengetahui apa yang seharusnya di lakukan dan mempunyai keinginan untuk melaksanakan suatu kebijakan, kemungkinan kebijakan tersebut tidak dapat terlaksana atau terealisasi karena terdapatnya kelemahan dalam struktur birokrasi dan adanya standard operating procedures (SOPs) standar operasi prosedur dalam rutinitas sehari-hari dalam menjalankan implementasi kebijakan. Birokrasi sebagai pelaksana harus dapat mendukung kebijakan yang telah di putuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi dengan baik dan penyebaran tanggung jawab (fragmentation) atas kebijakan yang di tetapkan

Faktor yang menghambat implementasi kebijakan pembuatan E-KTP di Kantor Dukcapil Kota Makassar sudah sesuai dengan teori Menurut (Edward III 1980).yaitu ; komunikasi. Disposisi, sumber daya dan struktur organisasi.

D. SIMPULAN

1. Implementasi Kebijakan Publik Dalam Pembuatan (E-KTP) pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dapat di ukur berdasarkan 5 indikator sudah berjalan dengan baik yaitu: Pengembangan Program Sosialisasi, Peningkatan Kualitas Pelayanan, Pemberdayaan Masyarakat, Pelatihan Pegawai Publik, Hasil Dan Monitoring. Namun demikian: beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk lebih memenuhi kebutuhan masyarakat.

2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan Publik Dalam Pembuatan (E-KTP) pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar yaitu: Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, Struktur Birokrasi.

Ucapan Terima Kasih

Demikian jurnal yang telah kami susun, semoga dengan adanya jurnal yang mengenai Implementasi Kebijakan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar ini dapat berguna khususnya kami sebagai penyusun merasa mengharap kritik yang konstruktif maupun saran dari pada pembaca untuk perbaikan akan jurnal ini.

Kontribusi

Penelitian yang kami laksanakan Bersama sebagai sebuah Tim peneliti, semuanya anggota peneliti memberikan kontribusi yang cukup besar sejak kegiatan awal penelitian sampai selesainya penelitian ini.

REFERENSI

- Al-Quran, dan Terjemahan. At-Taubah [9]: 105., Kementrian Agama Republik Indonesia 2017 Cahya
- A.S. Moenir, 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara : Jakarta. Hlm 88
- A Merriam-Webster. 1966. Webster's the Third New International Dictionary of the English Language, Massachusetts: Springfield
- Agustino, L. (2008). Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Cordella, A., & Tempini, N. (2015). E-government and organizational change: Reappraising the role of ICT and bureaucracy in public service delivery. *Government Information Quarterly*, 32(3), 279–286.
- Edward III, George C. 1980. Implementing Public Policy. Washington DC : Congressional Quarterly Press.
- Fakih Ainur Rahim, Wijayanto Iip. 2001. Kepemimpinan Islam. Yogyakarta: UI Press.
- Fukuyama, F. (2017). State building: Governance and world order in the 21st century. Profile Books.
- Kumorotomo, W. (1999). Birokrasi di Indonesia: Dinamika dan Tantangan. Jakarta: Penerbit A. Moleong, Lexy J. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Nugroho, Riant. 2008. Public Polic. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 2019. "SERVQUAL: A Multiple -item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*
- Simon, H.A. 1958. Organizations. New York: John Wiley & Sons.
- Sjamsuddin (2016: 105), Definisi administrasi publik menurut Plano dan Chandler.
- Soekanto, S. (2002). Sosiologi Suatu Pengantar (Edisi Revisi). Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cetakan ke-24. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta
- Tahir, Anderson. 2014. Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta
- The Liang Gie, 1993, Unsur-unsur Administrasi, Yogyakarta: Nur
- Tangkilisan, H. N. S. (2003). Kebijakan Publik yang Membumi. Yogyakarta: Lukman Offset.
- William Dunn (1994). Public Policy Analysis: An Introduction (2nd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Weber, Max, 1947. The Theory of social and economic Organization. Terjemahan A.M. Henderson & Talcot Parson, New York. Oxford University Press
- Winarno, B. (2002). Kebijakan Publik: Teori dan Proses. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis NIK secara nasional.

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 tentang perubahan kedua atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman penerbitan kartu tanda penerbitan kartu tanda penduduk berbasis nomor induk kependudukan secara nasional.
- Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 9 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Walikota Makassar Nomor 10 Tahun 2004 tentang standar operasional prosedur pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di Kota Makassar.
- Peraturan Walikota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 tentang penempatan kedudukan, susunan organisasi, dan fungsi serta tata kerja Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil.