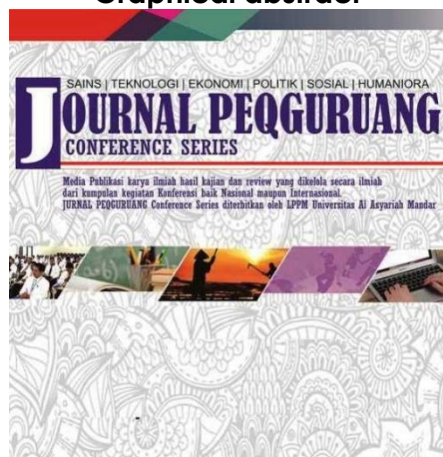


Graphical abstract



IMPLEMENTASI PELAKSANAAN PROGRAM GERAKAN INDONESIA SADAR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (GISA) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN POLEWALI MANDAR

^{1*} Ahmad Saleh, ²Rustan, ³ Jusrianto
¹²³ Universitas Al Asyariah Mandar

*Corresponding author

lantojusrianto037@gmail.com

rustam.irta17@gmail.com

ahmadmahoya@gmail.com

Abstract

This study aims to identify the inhibiting factors for the implementation of the GISA program to accelerate the ownership of population documents in Polewali Mandar Regency and the inhibiting factors for the implementation of the GISA Program. A qualitative approach is used for the purpose of focusing on a problem or phenomenon that exists during the study. The source of the data used is information which as the primary data source is direct observation to the research location through observation, interviews and documentation. An important informant of this research is the Head of the Department of Population and Civil Registration. Based on the results of the study, it can be concluded that the implementation of the GISA program in Polewali Mandar Regency is not optimal based on (1) It appears that there are still many people who do not know about this program because the communication and socialization carried out are inadequate. (2) Resources, equipment have performed services according to existing orders and SOPs, but the failure is in the facilities and infrastructure. For example, the limited number of blanks and ink provided by the central government is an obstacle to the availability of ID cards. (3) Disposition, the budget for this GISA is very minimal every year so that the GISA Program is not running as it should. (4) Bureaucratic Structure, shift or change of head of Division who handles GISA Program in a short period of time.

Keywords: *Implementation, Population, GISA Program*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penghambat pelaksanaan program GISA untuk percepatan kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Polewali Mandar dan faktor-faktor penghambat pelaksanaan Program GISA. Pendekatan kualitatif digunakan untuk tujuan memusatkan perhatian pada suatu masalah atau fenomena yang ada selama penelitian. Sumber data yang digunakan adalah informasi yang sebagai sumber data primer adalah pengamatan langsung ke lokasi penelitian melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan penting dari penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program GISA di Kabupaten Polewali Mandar belum optimal berdasarkan (1) Terlihat masih banyak masyarakat yang belum mengetahui program ini karena komunikasi dan sosialisasi yang dilakukan kurang memadai. (2) Sumber daya, peralatan telah melakukan pelayanan sesuai pesanan dan SOP yang ada, namun kegagalan terdapat pada sarana dan prasarana. Misalnya terbatasnya blanko dan tinta yang disediakan oleh pemerintah pusat ini menjadi penghambat ketersediaan KTP. (3) Disposisi, anggaran GISA ini sangat minim setiap tahunnya sehingga Program GISA ini tidak berjalan sebagai mana mestinya. (4) Struktur Birokrasi, Pergeseran atau pergantian Kepala Bidang yang menangani program Gisa dalam kurun waktu yang singkat.

Kata Kunci: *Implementasi, Kependudukan, Program GISA*

Article history

DOI: <https://dx.doi.org/10.35329/jp.v3i2.2350>

Received : 29 Juli 2021 | Received in revised form : 07 September 2021 | Accepted : 28 Oktober 2021

1. PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan adalah salah satu bentuk administrasi publik yang menjadi kewajiban pemerintah. Didalam (Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013) Tentang perubahan yang dijelaskan bahwa definisi administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dengan demikian, kesadaran publik terhadap administrasi kependudukan sangat penting sehingga pemerintah dapat memberikan pelayanan terutama dalam hal pegadaian dokumen kependudukan. Dalam rangka meningkatkan kesadaran masyarakat dibidang administrasi kependudukan menuju masyarakat yang tertib, pemerintahan yang efektif dan efisien dan negara yang memiliki daya saing, Kementerian Dalam Negeri menerbitkan Intruksi Menteri Dalam Negeri (Nomor 470/837/SJ Tahun 2018 Tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan).

Dengan adanya dokumen kependudukan masyarakat dapat menggunakannya untuk berbagai macam urusan – urusan untuk mencapai tujuan dalam memenuhi kebutuhannya. Hayat (2017) Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Zulkarnain dan Sumarsono (2018:24) Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrai yang disediakan oleh penyelenggara umum pemerintah atau non pemerintah. Hardiansyah (2011) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Untuk memenuhi pentingnya dokumen kependudukan yang harus dimiliki oleh masyarakat, pemerintah saat ini perlu melakukan pendataan kependudukan di daerah yang jauh dari kantor kependudukan dan kantor pendaftaran penduduk serta daerah yang termasuk daerah rawan. Pengelolaan kependudukan akibat bencana alam, orang tua lanjut usia dan cacat.

Pemerintah Polewali Mandar merupakan salah satu daerah di mana program GISA dilaksanakan. Program ini dilaksanakan karena masih banyak warga yang belum mengelola kependudukannya dan banyak pula yang tinggal jauh dari pusat pemerintahan. Layanan yang mengumpulkan data kependudukan dan mendorong masyarakat untuk segera memproses artikel kependudukan.

Oleh karena itu, program GISA merupakan salah satu program yang mendesak, khususnya

pendokumentasian kependudukan. Namun yang menjadi kendala adalah pemenuhan tugas dan tanggung jawab di bidang pelayanan pengelolaan kependudukan sebagaimana diarahkan dalam program GISA. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar dituntut untuk mencapai standar penyelenggaraan pelayanan pelayanan prima yang mengatasi berbagai permasalahan kependudukan antara lain pelayanan yang stabil, transparan, dinamis, tertib dan terarah yang memenuhi standar profesional dan teknis Menjadi kepemilikan eKTP data.

Sebagai hasil dari pemeriksaan penduduk Kabupaten Polewali Mandar dan bidang pendaftaran penduduk, yang merupakan sekretariat pendaftaran warga negara, peneliti menemukan masalah berikut. Kekurangan fasilitas pendukung untuk layanan dukungan yang diberikan kepada masyarakat dan layanan lambat yang disediakan oleh staf. Sebagai contoh, pegawai terlalu sibuk untuk berkonsentrasi pada pekerjaan mereka dan jam sehari-hari mereka tidak seimbang. Penelitian ini tersangka bahwa masalah di atas adalah karena penegakan kebijakan manajemen kesadaran penduduk Indonesia yang belum maksimal sesuai dengan metode penegakan kebijakan dan ini adalah karena pelimpahan wewenang oleh sektor tidak jelas. Bisa dilihat sebagai. Tidak hanya itu terkait dengan GISA, namun karena kurangnya sosialisasi pada Permendagri Nomor 407/837 / SJ Administrasi Kependudukan Indonesia Kesadaran Gerakan (GISA) Pedoman kita masih bisa tidak menyadari pentingnya manajemen populasi. Hal ini dapat dilihat dari data kepemilikan eKTP, yang belum optimal.

Seluruh tahapan penerbitan KTP-el yang dimulai dari perekaman hingga pencetakan itu bergantung kepada jaringan. Apabila kondisi jaringan aplikasi SIAK sedang tidak baik maka jumlah permohonan yang dapat ditindaklanjuti sedikit atau bahkan tertunda. Hal ini mengakibatkan antrean pencetakan. Selain itu, ketersediaan Blangko dan Tinta tidak cukup dalam menunjang aktivitas percepatan kepemilikan KTP-el melalui GISA.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi program GISA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar.

2. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen penelitian adalah peneliti itu sendiri. Menurut Sugiyono(2016:9) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Menurut Moleong (2011:6) bahwa peneliian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku,

persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistic dandengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus dan alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Metode penelitian secara umum terdiri dari dua kata yaitu metode dan penelitian. Metode berasal dari bahasa Yunani *methodos*, yang berarti tujuan dari masalah atau metode atau metode untuk mencapai tujuan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, peneliti adalah alat penelitian itu sendiri, selain alat bantu yang menggunakan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar. Penelitiandilakukan pada bulan April sampai denganJuli 2021.

Informan Penelitian

Dalam menetapkan informan, peneliti menggunakan teknik *purposive*. Menurut Sugiono (2017) *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini peneliti dalam menentukan informan kunci sesuai dengan kriteria dalam penetapan informn kunci yaituseorang yang mengetahui seluk beluk dan dapat memberikan informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.

Informan kunci (*key informan*) adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang, ASN Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta Tokoh Masyarakat.

Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini jenis dan sumber data yang dikumpulkan peneliti terdiri dari dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Arti dari data primer dan data sekunder adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan data penelitian berdasarkan data primer yaitu hasil wawancara antara informan kunci dan informan kunci.
2. Data sekunder, yaitu data penelitian yang diperoleh melalui studi kepustakaan, jurnal, buku.

InstrumenPenelitian

(Sugiyono, 2012:59) menyebutkan bahwa yang menjadi instrumen atau alat-alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Peneliti harus paham terhadap metode kualitatif, menguasai teori dan wawasan terhadap bidang yang diteliti, serta memiliki kesiapan untuk memasuki lapangan. Ciri-ciri penelitian kualitatif tidak lepas dari pengamatan yang dapat dilihat dan diamati oleh pengamat sendiri. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti sendiri menjadi alat penelitian, dan

alat yang digunakan adalah data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian membutuhkan data sebagai hasil akhir dari penelitian. Untuk pengumpulan data tertentu, peneliti menerapkan beberapa metode pengumpulan data:

1. Observasi Apabila menggunakan metode observasi , metode yang paling efektif adalah dengan menggunakan format observasi atau blanko sebagai instrumennya. Formulir yang dikompilasi berisi entri untuk peristiwa atau tindakan yang menggambarkan apa yang terjadi. Metode ilmiah observasi (pengamatan) didefinisikan sebagai pengamatan terhadap catatan yang sistematis tentang fenomena yang sedang diselidiki.
2. Wawancara Pengumpulan data tidak hanya memakan waktu teknik wawancara mengharuskan peneliti untuk memikirkan implementasinya dengan mengekstraksi tanggapan responden sendiri. Wawancara adalah percakapan dengan tujuan tertentu. Percakapan dilakukan oleh kedua belah pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan pewawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Wawancara dilakukan melalui dialog dan tanya jawab dengan direktur Badan Registrasi Kependudukan dan karyawannya, termasuk perwakilan Camat kepala desa, dan tokoh masyarakat.
3. Pendokumentasian metode pendokumentasian yang lebih penting daripada metode lainnya, adalah untuk menemukan data tentang hal-hal dan variabel dalam bentuk catatan, rekaman, buku, surat kabar, prasasti, risalah, dokumen, agenda, dll . Metode ini sedikit lebih mudah daripada metode lainnya karena sumber datanya masih sama dan tidak berubah, bahkan jika ada kesalahan. Dengan cara merekam mereka tidak bernyawa tidak dapat diamati.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat induktif yaitu analisis berdasarkan data yang diperoleh dan berlangsung secara terus menerus sampai datanya jenuh. Aktivitas tersebut ialah reduktif data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/verification*) Sugiyono (2014:49).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada dasarnya, kebijakan publik adalah seperangkat proses yang dimulai dengan tahapan penetapan, pelaksanaan dan evaluasi kebijakan yang berkelanjutan dan saling terkait dan dijalankan sesuai tahapan tertentu dengan pemerintah dan pemangku kepentingan dalam proses pembentukan, pelaksanaan

dan penyelesaian beberapa. Kegiatan masyarakat, masalah dan sumber daya masyarakat. Sumber daya yang relevan ada untuk kepentingan masyarakat. Salah satu tugas resmi yang harus diemban pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada mereka yang ingin mendaftar sebagai penduduk dan mendaftar sebagai warga negara sebagai salah satu kewajiban kebanggaan warga negara. Pencatatan kependudukan yang dimaksud adalah Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) kepemilikan dan pencatatan warga negara, seperti akta kelahiran, akta kematian, akta nikah, akta cerai, dan peristiwa penting lainnya.

Implementasi program Gerakan Indonesia Sadar Administrasidi Kabupaten Polewali Mandar masih kurang optimal, berdasarkan

1. Komunikasi

Komunikasi yang disalurkan oleh Instansi pelaksana program GISA Kabupaten Polewali Mandar terhadap masyarakat sudah dilaksanakan namun belum begitu jelas, dilihat dari sebagian masyarakat tidak mengetahui apa yang dimaksud kebijakan GISA ini, bagaimana seruan kebijakan GISA, dan apa isi dari kebijakan ini. Dalam hal kejelasan informasi, hanya Pemerintah Kecamatan dan Desa/Kelurahan yang memahami secara jelas tentang program ini. Dampak dari keadaan itu menjadikan ketidakpedulian masyarakat untuk berperan serta dalam implementasi kebijakan GISA, oleh sebab itu diperlukan peranan aktif Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar dalam meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang program GISA ini.

2. Sumber daya

Rustan (2021) dalam konteks pengembangan sumber daya manusia kinerja seorang karyawan dalam sebuah organisasi sangat dibutuhkan untuk mencapai kinerja yang baik bagi karyawan itu sendiri dan juga untuk keberhasilan perusahaan. Sumber daya mempunyai kedudukan utama dalam pelaksanaan program sehingga berjalan efektif dan efisien. Jika tidak terdapat sumber daya, maka program sulit akan memenuhi indikator-indikator yang telah ditetapkan. Untuk mendukung jalannya implementasi GISA di Kabupaten Polewali Mandar dibutuhkan sumber daya yang optimal. Dalam pelaksanaan program GISA di kabupaten Polewali Mandar, sumber daya sudah mencukupi. Sumber Daya, Sumber daya manusia sudah terpenuhi dengan baik dalam melaksanakan GISA. Ini dikarenakan banyaknya karyawan atau pegawai yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sarana serta infrastruktur yang belum memadai akan berdampak pada terhambatnya implementasi program GISA ini. Seluruh tahapan penerbitan dokumen kependudukan yang dimulai dari pengantrian data hingga pencetakan bergantung kepada jaringan dan keadaan blangko (formulir isian).

Instansi pelaksana program GISA Kabupaten Polewali Mandar menghadapi berbagai hambatan sarana dan prasarana penunjang seperti jaringan komunikasi data dan ketidaktersediaan Blangko dokumen kependudukan sehingga berkas menumpuk. Seluruh tahapan penerbitan dokumen yang dimulai dari perekaman KTP-el hingga pencetakan itu bergantung kepada jaringan. Apabila kondisi jaringan aplikasi SIAK sedang tidak baik serta ketersediaan blangko kurang atau tidak ada maka jumlah permohonan yang dapat ditindaklanjuti sedikit atau bahkan tertunda. Hal ini mengakibatkan antrean pencetakan. Tetapi sebaliknya jika jaringan SIAK sedang baik maka jumlah pemohon meningkat yang itu artinya petugas/aparat pelayanan dapat menindaklanjuti dengan menyelesaikan penerbitan dokumen dalam satu hari.

3. Disposisi

Jika pegawai yang ada tidak menerapkan kebijakan yang disyaratkan, kecenderungan dan sikap pelaksana merupakan hambatan besar untuk menerapkan kebijakan. Oleh karena itu, orang yang mengimplementasikan kebijakan membutuhkan seseorang yang mengabdikan diri pada kebijakan yang telah ditetapkan. Terdapat tiga macam perilaku/tindakan pelaksanaan pada program yaitu pemahaman implementor, arahan/isyarat implementor kebijakan dalam menanggapi kebijakan dengan maksud penolakan atau penerimaan, sertakesungguhan dari tindakan tersebut. Implementasi program dipengaruhi oleh dukungan dari pimpinan untuk meraih sasaran dengan tepat dan berdaya guna. Bentuk dari dorongan atasan yaitu menentukan program menjadi prioritas kebijakan, penentuan implementor kebijakan terhadap pihak yang membantu kebijakan, mencernati kesetimbangan wilayah, jenis kelamin, suku, agama, serta individualitas ilmu kependudukan lainnya.

4. Struktur Birokrasi,

Struktur birokrasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaannya. Ketika struktur birokrasi tidak berguna dalam implementasi kebijakan, hal ini menyebabkan inefisiensi dan hambatan dalam implementasi kebijakan. Susunan birokrasi menjadi pola-pola hubungan, aturan-aturan, serta karakteristik yang berlangsung terus-menerus pada lembaga manajemen yang memiliki korelasi secara laten atau realistis berdasarkan yang mereka punya pada pelaksanaan program. Ketika susunan birokrasi tidak mendukung pada pelaksanaan sebuah program, sehingga hal ini akan mengakibatkan ketidakefektifan dan menghalangi proses implementasi program. Struktur birokrasi yang berfungsi melaksanakan program mempunyai dampak yang bermakna pada pelaksanaan suatu program. Dalam pelaksanaannya, perangkat organisasi penyelenggara program GISA telah

menerapkan standar operasional prosedur (SOP) yang dapat dijadikan pedoman sehari-hari untuk melayani masyarakat. Hal ini memberikan kesan bahwa pelayanan lambat dan tidak fleksibel dalam pelaksanaan manajemen kependudukan. Sesuai dengan implementasi GISA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar ditemukan adanya kendala atau kesalahan di instansi pemerintah, seperti mutasi/perubahan yang mempengaruhi kinerja instansi pemerintah. Mutasi/pergantian pada struktur organisasi berdampak terhadap capaian kinerja organisasi itu sendiri. Karena pejabat struktural yang baru membutuhkan penyesuaian terhadap tugas pekerjaannya yang baru.

Adapun faktor penghambat dari implementasi GISA di Kabupaten Polewali Mandar yaitu:

1. Program GISA merupakan program nasional yang harus didukung dengan pencaangan dan pengimplementasian program pada pemerintah daerah. Program GISA di Kabupaten Polewali Mandar ini telah dicanangkan dan diimplementasikan, namun Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak menyiapkan dana APBD dalam program GISA, karena dianggap program itu sudah menjadi tugas pokok dan kewajiban Dinas untuk melakukan tertib administrasi. Sehingga tidak ada insentif bagi aparat dan berdampak kepada melemahnya motivasi aparat dalam menerapkan program GISA ini.
2. Sarana dan infrastruktur yang belum memadai akan berdampak pada terhambatnya implementasi program GISA ini. Seluruhtahapan penerbitan dokumen kependudukan yang dimulai dari pengantrian data hingga pencetakan bergantung kepada jaringan dan keadaan blangko(formulir isian).
3. Berdasarkan Undang-undang tentang Administrasi Kependudukan, terkait pejabat struktural urusan kependudukan dan catatan sipil diresmikan dan dilengserkan oleh Menteri Dalam Negeri atas usulan kepala daerah. Terjadi transisi bagi beberapa pejabat struktural dalam kurun waktu yang singkat menyebabkan program GISA terhambat karena kurangnya pengawasan dan pengarahan pimpinan.

4. SIMPULAN

Hal ini didasarkan pada hasil penelitian yang dijelaskan pada bab sebelumnya tentang implementasi pelaksanaan Program Gerakan Indonesia sadar administrasi kependudukan (GISA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar (Studi Kasus Data Kepemilikan KTP-El) belum berjalan optimal, maka peneliti menarik kesimpulan antara lain adalah: Aparat Dinas telah melakukan komunikasi, ini dilihat dari peluncuran dan sosialisasi

GISA yang dilaksanakan dengan melibatkan berbagai elemen seperti Camat dan Kepala Desa/Lurah. Aparat Dinas melakukan pelayanan langsung jemput bola dengan turun ke Desa serta mensosialisasikan program GISA. Pada tahap sumber daya, kuantitas dan kualitas aparat belum berjalan optimal, dilihat dari Keterbatasan kuantitas aparat tidak sesuai dengan beban kerja serta sarana prasarana pendukung kebijakan GISA belum memadai. Aparat Dinas telah melaksanakan tugas dan fungsi dalam melaksanakan program GISA. Pelaksanaan pelayanan telah dilakukan sesuai standar operasional prosedur. Kendala/Hambatan yang timbul dalam Implementasi GISA, terletak padasarana dan prasarana. Anggaran GISA ini sangat minim setiap tahunnya, Program GISA ini tidak berjalan sebagai mana mestinya di sebabkan sarana dan prasarana belum sepenuhnya terpenuhi, contohnya terbatasnya ketersediaan Blangko dan Tinta KTP yang disediakan oleh pemerintah pusat. Struktur Birokrasi juga salah satu penghambat, terjadi pergantian Kepala Bidang yang menangani Program GISA dalam kurun waktu yang singkat menyebabkan program GISA terhambat karena minim pengawasan dan pengarahan pimpinan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta.
- Hayat. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo, Jakarta.
- Moleong, L.J. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Republik Indonesia, Undang – Undang Nomor : 24 Tahun 2013 Tentang *Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan*.
- Republik Indonesia, Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor : 470/837/SJ Tahun 2018 Tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan.
- Rustan. (2021). *Evaluasi Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Pembuatan Pengantar e-KTP di Kelurahan Mamasa Kec. Mamasa Kab. Mamasa*.
- Sugiyono.(2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Zulkarnain, Sumarsono. (2018). *Manajemen dan Etika Perkantoran*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung