JURNAL ADMINISTRASI DAN SOSIAL SAINS
https://journal. unigha.ac.id/index.php/JASS/index
ISSN: 2963-6205

EFEKTIVITAS PEMBUATAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN PIDIE

MUNA INZZATUN (1) HALIMAH(2)ANWAR (3)
Ilmu Administrasi, Universitas Jabal Ghafur(1.2.3)
munainzzatun@gmail.com, halimah@unigha.ac.id, anwarsigli7@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to find out how effective the creation of Digital Population Identity (IKD) is at the Pidie Regency Population and Civil Registration Service and the obstacles. This research was conducted in a qualitative descriptive manner and aims to provide a clear picture of how effective the creation of IKD is at the Pidie Regency Population and Civil Registration Service. The research results show that the creation of a Digital Population Identity (IKD) at the Pidie Regency Population and Civil Registration Service has been effective because the IKD application provides a Family Card, BPJS, and other features. The IKD application also has good quality because everyone can use it to access it using an Android cellphone or iPhone. The IKD program is also considered effective because everyone can use it. The IKD application can be accessed via the Play Store on Android and iPhone phones. The community has felt satisfaction from implementing the IKD application program, even though there are several obstacles. It is recommended to the Pidie Regency Population and Civil Registry Service that the process of activating the Digital KTP registration used through the Digital Population Identity (IKD) application can be carried out anywhere without having to go to the nearest capil office. Digital Population Identity (IKD) services must be improved and the IKD application must continue to be used because it can simplify administrative services and make things easier for the public.

Keywords : Effectiveness, Identity, Population, Digital

ASBTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektif pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie dan kendalanya. Penelitian ini dilakukan secara deskriptif kualitatif dan bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang seberapa efektif pembuatan IKD di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie sudah efektif karena aplikasi IKD menyediakan Kartu Keluarga, BPJS, dan fitur lainnya. Aplikasi IKD juga memiliki kualitas yang baik karena semua orang dapat menggunakannya untuk mengkases dengan menggunakan ponsel Android atau iPhone. Program IKD juga dianggap efektif karena semua orang dapat menggunakannya.Aplikasi IKD dapat diakses melalui penggunaan play store di ponsel Android dan iPhone. Masyarakat

sudah merasakan kepuasan dari pelaksanaan program aplikasi IKD, meskipun ada beberapa kendala. Disarankan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pidie agar proses aktivasi registrasi KTP Digital yang digunakan melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dapat dilakukan di mana saja tanpa harus pergi ke kantor capil terdekat. Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) harus ditingkatkan dan aplikasi IKD harus terus digunakan karena dapat mempermudah pelayanan administrasi dan mempermudah masyarakat.

Kata Kunci: Efektivitas, Identitas, Kependudukan, Digital

1. PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk Negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, atau lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik.

Standar pelayanan publik harus digunakan sebagai pedoman untuk penyelenggaraan dan acuan untuk penilaian kualitas pelayanan. Standar ini juga harus menjadi janji penyelenggara kepada masyarakat bahwa mereka akan memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mengatur pelayanan publik.

Pengaturan ini dibuat untuk memberi masyarakat kepastian hukum dalam hubungan mereka dengan penyelenggara pelayanan publik. Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk membantu dan membantu masyarakat mencapai tujuan tertentu. Karena selalu berhubungan dengan masyarakat yang memiliki berbagai macam kepentingan dan tujuan, pelayanan publik ini menjadi semakin penting. Salah satunya adalah layanan publik yang memberikan layanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), yang sangat penting karena berfungsi sebagai identitas kewarganegaraan yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan.

Pelayanan E-KTP masih menghadapi masalah lokal seperti jarak yang jauh, jaringan komunikasi data yang seringkali tidak stabil, banyak peralatan perekaman yang rusak, dll. Hal ini juga terjadi di Pidie, di mana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mencatat sebanyak 310.000 orang yang harus memiliki KTP; namun, 10.900 orang belum melakukannya dan 299.100 orang yang sudah memiliki KTP sudah melakukannya. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan E-KTP masih dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie, dan masih ada masalah atau hambatan untuk mencapai target yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Selain masalah tersebut, ada juga kendala lain, seperti kurangnya sistem jaringan internet dan tidak adanya blangko. Salah satu syarat pembuatan E-KTP adalah dengan mengisi blangko yang tersedia di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie. Jika blangko tidak tersedia, pengambilan E-KTP harus ditunggu hingga satu bulan atau lebih, sehingga masyarakat Kabupaten Pidie tidak dapat menangani masalah lain.

Salah satu implementasi e-government dalam pelayanan publik adalah program KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik), yang dibuat oleh pemerintah dengan menggunakan teknologi dan informasi yang saat ini digunakan oleh pemerintah. Karena masyarakat membutuhkan data kependudukan yang akurat, pemerintah membuat program KTP, yang berfungsi sebagai database kependudukan nasional yang memberikan identitas kepada semua warga negara.

KTP adalah format KTP nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan dengan sistem pengamanan khusus yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) kabupaten/kota, dan penduduk yang wajib untuk mengurus KTP adalah warga negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin untuk tinggal tetap di Indonesia dan telah berumur 17 tahun

Fungsi dan kegunaan KTP yaitu sebagai identitas diri, berlaku nasional sehingga tidak perlu lagi membuat KTP local untuk pengurusan izin, pembukaan rekening bank, dan sebagainya, mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP dan terciptanya data penduduk untuk mendukung suatu program Pembangunan, untuk mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat sehingga data pemilu yang selalu bermasalah saat ini dapat berjalan secara efektif serta semua masyarakat yang memiliki KTP dapat memilih sesuai dengan pilihannya, KTP Elektronik mrupakan KTP Nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang telah diatur dalam UUD No. 23 Thn 2006 & Perpres No. 26 Thn 2009 dan Perpres No. 35 Thn 2010, sehingga berlaku secara nasional, dengan demikian dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang efektif baik itu dari Lembaga pemerintah maupun swasta. Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang proses pembuatannya rumit serta akses masyarakat yang tinggal jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil membuat masyarakat malas untuk mengurus pembuatan KTP. Oleh karena itu pemerintah Kabupaten Pidie melalui Dinas Kependudukan dan catatan sipil melakukan inovasi pelayanan pembuatan KTP Digital berbasis aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang telah disediakan

Aparatur Sipil Negara (ASN) menerima KTP berbasis digital secara bertahap. Setelah itu, pelayanan KTP Digital akan ditawarkan kepada siswa, sehingga masyarakat secara langsung belajar menggunakannya. Setiap orang yang ingin menggunakan KTP digital harus memiliki ponsel berbasis Android dan kemudian mengunduh aplikasinya dari toko aplikasi. Proses pembuatan KTP Digital menggunakan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Ada beberapa masalah dengan pelaksanaannya, salah satunya adalah masyarakat kurang memahami teknologi dan informasi. Salah satu masalahnya adalah kurangnya sosialisasi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, yang membuat masyarakat tidak tahu bahwa pembuatan KTP saat ini menggunakan aplikasi IKD.

Tujuan dari pengembangan program aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah untuk membuat program inovatif dalam pelayanan administrasi kependudukan yang memudahkan bagi masyarakat untuk membuat KTP digital. Dengan demikian, masyarakat tidak perlu lagi mengunjungi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk membuat KTP karena mereka dapat menggunakan aplikasi tersebut.

Oleh karena itu, layanan perbuatan identitas kependudukan digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie memudahkan layanan kepada masyarakat. dimana dokumen kependudukan dapat disimpan di ponsel penduduk daripada di dompet. Salah satu syarat untuk identitas digital adalah

memiliki handphone atau smartphone, memiliki jaringan di wilayahnya, dan memungkinkan masyarakat untuk menggunakan teknologi tersebut.

Dukcapil tetap memberikan pelayanan pembuatan identitas ini secara bertahap. Yang belum memiliki handphone maupun tak ada jaringan tetap dilayani dengan bentuk fisik dan layanan manual seperti sekarang. Oleh karena itu, penerapan identitas digital ini dilakukan secara bertahap, dukcapil tetap menerapkan prinsip double track system services, pemberian layanan dengan dua jalur, layanan digital, dan secara fisik manual. Identitas digital adalah data kependudukan yang merupakan representasi penduduk dalam aplikasi digital yang melekat pada seseorang dan terdaftar sebagai penduduk. Serta memastikan identitas tersebut, adapun penerapan identitas digital, dengan cara:

1. Cara menerapkan identitas digital adalah dengan menginstalasi aplikasi ID, kemudian melakukan registrasi dengan memasukkan NIK, alamat email dan nomor hp.
2. Berikutnya, melakukan verifikasi data melalui face recognition atau verifikasi wajah.
3. Lalu verifikasi email agar log in ke dalam aplikasi ID.
4. Menu dalam aplikasi identitas itu adalah data keluarga dan dokumen kependudukan. Serta dokumen lainnya hasil integrasi NIK.
5. Dalam aplikasi tersebut bisa menampilkan QR code identitas digital, biodata, dan histori aktivitas yang sudah dilakukan.
6. E-KTP juga mulai tahun 2022 ini sudah mulai ditransformasikan menjadi identitas digital, sehingga pemanfaatannya untuk segala keperluan di segala sektor tidak perlu lagi dilakukan fotokopi.

Dari beberapa uraian latar belakang diatas yanag mana secara global pelayanan publik yang dilakukan saat ini berbasis *e-government* yang dapat mempermudah masyarakat, tidak dapat dipungkuri bahwasanya teknologi saat ini semakin berkembang dan tidak lepas dari segala aktivitas masyarakat. Kemudian dengan penggunaan *e-government* di Kabupaten Pidie masih banyak masyarakat yang belum mengerti mengenai sistem *e-government* yang telah digunakan karena masih banyak masyarakat yang tidak memiliki handphone android dan masih ada yang belum mengetahui cara mendownload aplikasi yang telah disediakan serta kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil.

2. METODELOGI

Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif untuk mengungkapkan fakta dan memberikan gambaran yang objektif tentang keadaan sebenarnya dari subjek yang diteliti. Pendekatan penelitian ini dikenal sebagai penelitian deskriptif kualitatif, yang mengatur dan menggambarkan data dan informasi berdasarkan fakta-fakta yang tampak untuk kemudian dipelajari lebih lanjut.

Metode ini mencakup analisis, bukan hanya pengumpulan data. Data dan informasi ditampilkan dalam format kalimat yang lebih bermakna dan mudah dipahami. Penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang layanan pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie. Melihat sesuatu yang nyata tidak selalu cukup; kadang-kadang kita perlu melihat sesuatu yang tersembunyi dan menemukan apa yang sebenarnya.

3. PEMBAHASAN

Pembahasan mengenai efektivitas pembuatan Kartu Tanda Penduduk Digital Berbasis Aplikasi IKD Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pidie berdasarkan indikator produktivitas, kualitas efesiensi, fleksibiltas, dan kepuasan.

1. Produktivitas
   Indikator produktivitas yang dimaksud adalah keberhasilan melaksanakan dan menghasilkan jumlah dan mutu kerja (program/kegiatan) yang direncanakan atau ditetapkan sebelumnya. Dimana produktivitas dapat menentukan tingkat keberhasilan atau kegagalan dari aplikasi yang digunakan yakni aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) yang digunakan untuk membuat KTP Digital yang telah ditetapkan saat ini. Selanjutnya, dapat disimpulkan dari hasil wawancara dan data yang mendukung dari pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Spil Kabupaten Pidie pada indikator produktivitas dapat dikatakan efektif dengan melihat pemberian pelayanan yang dapat mempermudahkan masyarakat seperti pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk berbasis aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) dengan tujuan adanya aplikasi ini yaitu untuk meningkatkan cakupan kepemilikan Kartu Tanda Penduduk berbasis aplikasi IKD. Dengan adanya aplikasi ini pada bulan desember 2021 yang semula hanya diperuntukkan kepada para pegawai maupun ASN.
   Kemudian aplikasi IKD ini dapat diakses dengan mudah karena sudah tersedia di play store. Dalam pembuatan KTP Digital ada 3 persyaratan yang menjadi syarat untuk membuat KTP Digital yakni ketika sudah melakukan perekaman KTP, memiliki handphone android, dan harus memilki e-mail. Pembuatan KTP Digital tidak memerlukan waktu yang lama satu hari bisa selesai. Dan ketika ingin melakukan perekaman berkas yang dipersiapkan yakni Kartu Keluarga sehinnga masyarakat dapat dengan mudah untuk membuat KTP Digital. Meskipun terkadang terkendala mengenai jaringan yang tidak stabil akan tetapi pelayanan yang diberikan sudah memberikan manfaat bagi masyarakat. Dengan adanya aplikasi IKD tersebut dapat mempermudah masyarakat, dimana masyarakat tidak lagi membuka dompet untuk memperlihatkan KTP cukup dengan menggunakan aplikasi IKD. Disamping itu dalam aplikasi IKD terdapat Kartu Keluarga, BPJS dan lainnya sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengkases dengan hanya menggunakan satu handphone android atau iphone.
2. Kualitas
   Dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk berbasis aplikasi IKD (Identitas Kependudukan digital) diharapkan agar mampu untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat dan mendapat apresiasi yang baik dari masyarakat mengenai aplikasi IKD tersebut. Selanjutnya dapat disimpulkan dari hasil wawancara dan data yang mendukung indikator kualitas yang dapat dikatakan efektif dimana aplikasi IKD ini dapat digunakan oleh semua masyarakat yang ada di Indonesia karena dengan adanya apliaksi IKD ini dapat mempermudah masyarakat karena ketika akan mengurus apapun KTP tidak lagi dibawa secara fisik cukup dengan melakukan scan yang ada di aplikasi IKD tersebut. Semua masyarakat ketika ingin mengurus surat pindah harus menggunakan KTP Digital yakni yang berbasis aplikasi IKD. Dengan adanya aplikasi IKD ini mampu untuk meyesuaikan kebutuhan masyarakat yang tidak lagi repot dalam membuat KTP. Akan tetapi, masih ada masyarakat yang kesulitan dalam pelaksanaan program aplikasi IKD tersebut karena masyarakat yang kurang paham tentang teknologi informasi atau IT dan masyarakat yang tidak memiliki handphone android.
3. Efesiensi
   Pembatuan KTP Digital berbasis aplikasi IKD maka dibutuhkan pengukuran kinerja dan evaluasi proses kerja dalam meningkatkan proses pembuatan KTP

Digital sehingga pembuatan KTP Digital berbasis aplikasi IKD dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dapat berjalan dengan lancar.

Hal ini juga sesuai dengan pendapat (Atteng et al., 2022) mengemukakan indicator efektivitas dilihat dari beberapa segi kriteria efektivitas, yakni Ketepatan waktu yaitu sesuatu yang bisa menentukan berhasilnya suatu kegiatan yang dilaksanakan organisasi tapi juga bisa berakibat terhadap sebuah kegagalan dari aktivitas organisasi. Penggunaan waktu secara tepat akan melahirkan efektivitas pencapaian tujuan yang suadh ditentukan sebelumnya dan ketepatan perhitungan biaya yaitu berhubungan ketepatan dari sebuah organisasi dalam pemanfaatan biaya, dalam artian tidak mengalami kekurangan juga tidak mengalami kelebihan dalam pembiayaan sampai sebuah kegiatandapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik. Ketepatan dalam menetapkan satuan biaya ialah bagian daripada efektivitas. Selanjutnya dapat disimpulkan dari hasil wawancara dan data yang mendukung dari indikator efesiensi yang dapat dikatakan efektif dimana sudah hemat biaya, hemat waktu, dan hemat tenaga. Namun penggunaan aplikasi IKD belum efisien bagi masyarakat yang sudah berusia 60 tahun keatas.

Dengan adanya hubungan kerja sama antar sesama instansi sehingga masyarakat dapat mengetahui adanya aplikasi IKD tersebut. Dengan adanya aplikasi IKD ini dapat mengurangi waktu tunggu karena bagi masyarakat yang ingin membuat KTP Digital langsung saja mendowload aplikasi IKD kecuali bagi masyarakat yang melakukan perekaman maka harus melakukan perekaman terlebih dahulu. Ketika selesai mendowload aplikasi IKD maka masyarakat mengisi email dan nik kemudian proses verifikasi setelah itu pembuatan KTP Digital telah selesai, sehingga tidak banyak waktu yang dibutuhkan untuk membuat KTP Digital dengan menggunakan aplikasi IKD. Kemudian aplikasi IKD tersebut sudah hemat tenaga dimana masyarakat tidak lagi bolak-balik ke kantor Capil untuk mengurus KTP, akan tetapi cukup sekali ke kantor Capil untuk mengurus Kartu Tanda Penduduk berbasis aplikasi IKD.

4. Flesibelitas
   Program pelayanan pembuatan KTP Digital berbasis aplikasi IKD sudah fleksibel karena masyarakat dengan mudah untuk mendapatkan pelayanan dan pengaksesan KTP Digital yang dapat dilakukan kapan saja. Proses verifikasi data dalam pembuatan KTP Digital bagi yang belum melakukan perekaman wajib untuk perekaman terlebih dahulu, kemudian bagi masyarakat yang sudah perekeman bisa langsung mendownload aplikasi IKD maka data-data diri akan terverifikasi melalui aplikasi IKD tersebut. Cara untuk mengakses aplikasi IKD tersebut dapat di unduh atau didownload di play store yang ada di handphone android maupun iphone.
5. Kepuasan
   Masyarakat sudah merasakan kepuasan dari pelaksanaan program aplikasi IKD, meskipun masih terdapat beberapa masyarakat yang masih belum puas dengan program pelayanan KTP Digital berbasis aplikasi IKD tersebut karena terkadang terkendala mengenai penyimpangan internal yang ada di handphone android kurang banyak dan handphone yang ngeleg, proses verifikasi yang tidak bisa masuk pada gmail dan lain sebagainya. Adapun sarana dan prasarana yang digunakan untuk membuat KTP Digital yakni IKD hanya menggunakan handphone android agar bisa mendownload aplikasi IKD dan barkot yang digunakan telah disediakan oleh Kantor Capil terdekat.

Dan dengan adanya aplikasi IKD ini beberapa masyarakat cukup puas karena tidak lagi membawa KTP Fisik kemana-mana dan KTP bisa di scan melalui aplikasi IKD yang ada di handphone android.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka pada bab inipenulis dapat menyimpulkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie sudah efektif karena dalam aplikasi IKD terdapat Kartu Keluarga, BPJS dan lainnya sehingga masyarakat dapat mudah mengkases dengan hanya menggunakan satu handphone android atau iphone, memiliki kualitas yang efektif karena aplikasi IKD ini dapat digunakan oleh semua masyarakat, efesiensi pada program aplikasi IKD dapat dikatakan efektif dimana sudah hemat biaya, hemat waktu, dan hemat tenaga. Aplikasi IKD sudah fleksibel karena masyarakat dengan mudah untuk mendapatkan pelayanan dan pengaksesan KTP Digital yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Cara untuk mengakses aplikasi IKD tersebut dapat di unduh atau didownload di play store yang ada di handphone android maupun iphone. Kepuasan pada program aplikasi IKD masyarakat sudah merasakan kepuasan dari pelaksanaan program aplikasi IKD meskipun ada beberapa kendala.
2. Kendala pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie ruang penyimpangan handphone yang sudah full, jaringan dan server yang sering error kurang stabil dan ketika mendowload aplikasi IKD, masih ada masyarakat yang belum mengetahui tata cara untuk menggunakan KTP Digital.

Daftar Pustaka

Abdul Rahman, Agus. 2013. *Psikologi Sosial*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Afandi & Susilo. 2021. *Analisis Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Penerimaan Pengelolaan Permohonan Administrasi Kependudukan (Simpa3Ak) pada Dinas Pencatatan Sipil Kota Megelang. KRISNA: Kumpulan Riset Akutansi, 12 (2), 288-296.* https://doi.orag/10.22225/kr.12.1.2249.288-296.

Aminah. A.T.V.S.S.2022. *Efektifitas Pengelolaan Pelayanan dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo. Jurnal Ada Nau Gau, Public Administration, 3 (1),* 913-912.

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktikk.* Yogyakarta: Rineka Cipta.

Dinas, *et al.* 2022. *Program Studi Ilmu Administrasi Publik. 12 (02) 22-32.* Karyono. 2019. *Kamus Besar Bahasa Indonesia.* Jakarta: Balai Pustaka

Humayra, N., & Zulfikar, Z. (2023). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENERAPAN DISIPLIN APARATUR SIPIL NEGARA PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (BKPSDM) KABUPATEN PIDIE. *Jurnal Administrasi dan Sosial Sains*, *2*(1).

Karyono. 2019. *Kamus Besar Bahasa Indonesia.* Jakarta: Balai Pustaka Kasmir. 2020. *Manajemen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.Pendekatan

Manusia dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian, Jakarta: Haji Mas Agung.

Mistilasari *et al.*, 2023. *Efektivitas Sistem Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Kantor Kecamatan Cica lengkap*. Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan, 16(6), 2462. https://doi.org/10.35931/aq.v16i6.1745.

Munir. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara.

Moenir. 2019. *Pendekatan Manusia dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*, Jakarta: Haji Mas Agung.

Nuriyanto. 2014. *Hukum Administrasi Perbandingan Penyelesaian*. Surabaya: Laksbang Justtitia. Nasution, *Metodelogi Penelitian*, Bandung: 2013.

Pujileksono, *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Jakarta: Instran Publishing, 2015. Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Zulfikar, Z., Rozaili, R., & Hansyar, R. M. (2022). Kebijakan dan Implementasi Administrasi Kependudukan di Indonesia.

Zulfikar, Z. (2019). PELAKSANAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PIDIE. *Jurnal Sains Riset*, *9*(1), 76-81.