

Efektivitas Program *SMS Gateway* Pada Masyarakat Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan

Riski Primanda

(Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISP UMRAH)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Program Sms Gateway pada Masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan. Inovasi pelayanan publik oleh pemerintah yg memanfaatkan teknologi informasi yaitu e-government, program sms gateway ini apakah bisa memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan. Penelitian ini menggunakan Teori Efektivitas oleh Budiani, yaitu dengan indikator ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan untuk mengukur efektivitas suatu program. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik Pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Bintan, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, dan Masyarakat Kabupaten Bintan. Adapun hasil penelitian menunjukkan belum tercapainya efektivitas program sms gateway yang diharapkan

Kata Kunci : Efektivitas, E-Govemernt, Sms Gateway

Pendahuluan

Indonesia negara yang terdiri dari banyak pulau- pulau yang terpisah dan berdasarkan sensus penduduk 2010 memiliki jumlah penduduk 237.641.326 jiwa, menjadikan Indonesia sebagai negara yang memiliki jumlah penduduk terbanyak nomor 4 didunia (<http://Wikipedia.com>, diakses tanggal 2 Maret 2017). Dengan wilayah yang luas dan jumlah penduduk yang banyak pemerintah mengalami kesulitan karena harus menjangkau semua daerah untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal.

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik “Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang

disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” Artinya pelayanan publik itu pemberian pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Masyarakat sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan tentunya mendambakan pelayanan yang baik dan memuaskan. Pelayanan publik yang didambakan oleh masyarakat yaitu lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, dan responsive.

Langkah inovasi pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi yang disebut dengan *e-Government* Karena perkembangan teknologi yang semakin canggih teknologi dan menjadi kebutuhan masyarakat luas dari berbagai kalangan untuk berbagai aspek kehidupan karena segala kegiatan dapat dilakukan dengan cepat, murah, dan tepat. Dan

diperkuat dengan Intruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 Tentang kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* "Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 aktivitas yang berkaitan yaitu : 1. Pengelolaan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen, dan proses kerja secara elektronis, 2. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat diseluruh wilayah negara". Sesuai dengan Inpres RI tersebut maka pemerintah menerapkan pelayanan publik dengan berbasis elektronik dengan tujuan memberikan kenyamanan, meningkatkan transparansi, meningkatkan interaksi dengan masyarakat, serta meningkatkan partisipasi publik dan dapat meminimalisir maladministrasi. Pengaruh teknologi informasi dan komunikasi dalam kehidupan sehari-hari merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan, semua instansi pasti membutuhkan teknologi untuk menyelesaikan setiap tugas yang menjadi tanggungjawabnya.

Seperti halnya dalam pelayanan administrasi kependudukan perlu diadakan terobosan baru dengan menerapkan *e-goverment* ke dalam sistem pelayanan kependudukan karena administrasi kependudukan merupakan data agregat yang memberikan kejelasan identitas dan status bagi penduduk, memberikan kepastian hukum, memberikan perlindungan hukum dan kenyamanan bagi pemilikinya, dan memberikan manfaat bagi kepentingan administrasi dan pelayanan publik lainnya.

Pemerintah Kabupaten Bintan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bintan yang memberikan pelayanan kependudukan kepada masyarakat menerapkan program pelayanan publik berbasis teknologi yaitu program *Short Message Service (sms) gateway*. Menurut Ardana (2004:35) *Sms gateway* merupakan suatu alat atau fungsi yang fungsinya sebagai penghubung atau jembatan antara aplikasi atau sistem dengan *mobile*

phone. Pesan-pesan *SMS* dikirim dari sebuah telepon genggam ke pusat pesan yaitu *short message service center (SMSC)*. Seorang pengguna bisa mendapatkan informasi dari pusat pesan ini. Program *Sms Gateway* ini dimulai bulan agustus 2016 (<http://haluankepri.com>, diakses tanggal 19 februari 2017). *Sms gateway* di Disdukcapil Kabupaten Bintan bisa diakses dengan cara mengirim sms dengan format yang ditentukan dengan otomatis *sms gateway* membalas dengan informasi kependudukan yang dibutuhkan oleh pengguna. *Sms gateway* ini memuat syarat-syarat pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan syarat-syarat kependudukan lainnya. Serta masyarakat juga bisa memberikan saran dan kritik untuk Disdukcapil Kabupaten Bintan (<http://haluankepri.com>, diakses tanggal 2 Maret 2017).

Kerangka Teoritis

A. Pelayanan Publik

Ivancevich, dkk dalam Mukarom dan Laksana (2015: 80) mendefinisikan pelayanan adalah produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sama halnya dengan definisi oleh Gronroos dalam Mukarom dan Laksana (2015:80) menjelaskan bahwa pelayanan adalah aktivitas atas serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Berdasarkan pengertian diatas pelayanan ialah interaksi yang dilakukan oleh 2 orang atau lebih untuk memberikan yang dibutuhkan dan memecahkan masalah yang dihadapi oleh pihak penerima layanan.

Monir dalam Pasolong (2011:128) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. pelayanan juga segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Publik adalah kumpulan orang yang memiliki minat dan kepentingannya yang sama terhadap suatu isu atau masalah. Publik juga dapat dibedakan dengan kerumunan. Publik bersifat lebih rasional, sedangkan kerumunan lebih bersifat emosional. Ogburn dan Nimkoff dalam Mukarom dan Laksana menyatakan bahwa publik ditandai dengan adanya suatu isu yang dihadapi dan diperbincangkan oleh sekelompok orang dan memunculkan opini mengenai isu tersebut. Publik menganggap isu tersebut penting atau kontroversial sehingga terjadi proses diskusi didalamnya.

Pelayanan umum Kepmen PAN No.81/1993 yang disempurnakan dengan Kepmen PAN No.63/2003 adalah : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan-ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik menurut Sinambela dalam Pasolong (2011:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik.

Menurut Kurniawan dalam Pasolong (2011: 128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Santosa (2009:57) pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

B. E-Government

Electronic Government (e-Gov) sering digantikan istilahnya dengan *Electronic Administration (e-Adm)*. Keduanya berkenaan dengan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dalam administrasi pemerintahan.

Electronic Government menurut Concard dalam Akadun (2009:131) suatu istilah untuk pemerintahan dengan mengadopsi teknologi berbasis internet yang dapat melengkapi dan meningkatkan program dan pelayanannya.

Menurut *World Bank* yang diterjemahkan oleh Akadun (2009:131) E-Government juga dapat dipahami sebagai penggunaan teknologi berdasarkan web (jaringan), komunikasi internet, dan dalam beberapa kasus, merupakan aplikasi interkoneksi untuk memfasilitasi komunikasi dan memperluas akses ke dan dari pemberian pelayanan dan informasi pemerintah kepada penduduk, dunia usaha, pencari kerja, dan pemerintah lain, baik instansional maupun antar negara. Selain itu, untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kinerja serta proses pelaksanaan dan tugas pokok dan fungsinya.

Menurut Wyld dalam Akadun (2009:131) E-Government merupakan pemrosesan secara elektronik yang digunakan pemerintah untuk mengkomunikasikan, menyebarkan atau mengumpulkan informasi sebagai fasilitas transaksi dan perizinan untuk suatu tujuan.

Menurut Caldow dalam Akadun (2009:131) mengatakan bahwa e-government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi guna pelaksanaan pemerintahan yang efisien dan murah, dengan meningkatkan pelayanan masyarakat dengan cara menyediakan sarana publik sehingga mudah mendapatkan informasi, dan menciptakan pemerintahan yang baik.

Menurut Indrajit dalam Akadun (2009:131) e-government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis, dan pihak yang berkepentingan, dan dalam prakteknya, e-

government adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik agar supaya lebih baik dan berorientasi pada pelayanan masyarakat.

Menurut Prayatno dalam Akadun (2009:131) pada prinsipnya berbicara tentang e-government adalah berbicara tentang sistem informasi pemerintahan berbasis computer. Pembahasan sistem informasi manajemen, berarti pengaplikasian sistem informasi dimanapun maka jantungnya adalah teknologi komunikasi dan teknologi informasi.

C. Efektivitas

Menurut Arens dan Lordbecke yang diterjemahkan oleh Yusuf dalam Satries (1999 : 756) "efektivitas yaitu mengacu kepada pencapaian suatu tujuan, sedangkan efisiensi mengacu kepada sumber daya yang digunakan untuk mencapai tujuan itu". Berdasarkan pengertian tersebut efektivitas dan efisiensi memiliki arti yang berbeda, efektivitas berhubungan dengan pencapaian tujuan sedangkan efisiensi memiliki pengertian antara biaya dan hasil. Efektivitas sering kali dihubungkan dengan tujuan yang ingin dicapai karena efektivitas sangat penting dalam pencapaian tujuan yang ingin dicapai untuk keberhasilan program agar berjalan efektif.

Menurut Gie dalam Satries (1998:147) "efektivitas yaitu suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek/akibat yang dikehendaki". Berdasarkan pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa program dikatakan sudah efektif, jika program itu menimbulkan efek yang diharapkan oleh suatu organisasi atau tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya oleh organisasi. Adapun pengertian efektivitas menurut Hadayaningrat dalam Satries (1995:16) adalah sebagai berikut: "Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya". Berdasarkan pengertian tersebut bahwa efektivitas merupakan sebuah pengukuran dimana

suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Efektivitas menjadi tolak ukur tujuan organisasi atau sebuah program itu berhasil atau tidak. Sejalan dengan pernyataan dari Siagian (2001:24) "efektivitas itu pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkannya. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya".

Menurut Georgopolous dan Tannenbaum dalam Satries (1985 : 50) "Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan diri dalam mengejar sasaran dengan kata lain, penilaian efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan". Berdasarkan pengertian tersebut tercapainya tujuan organisasi tidak hanya fokus pada sasaran organisasi saja tetapi juga memikirkan cara untuk terus bertahan sampai tujuan organisasi tersebut tercapai.

Keberhasilan suatu organisasi tergantung dari efektivitasnya seperti yang dikemukakan oleh Kurniawan (2005 : 106) "menekankan pentingnya efektivitas dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi".

Efektivitas menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:174) "yaitu tercapainya suatu tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi". Sedangkan Suryokusumo (2008:14) "menjelaskan efektivitas secara sederhana yaitu dapat diartikan tepat sasaran, yang juga lebih diarahkan pada aspek kebijakan artinya program-program pembangunan yang akan dan sedang dijalankan ditujukan untuk memperbaiki kualitas kehidupan rakyat yang benar-benar

memang diperlukan untuk mempermudah atau menghambat pencapaian tujuan yang akan dicapai”.

Menurut Sedamaryanti dalam Sudrajat (2009:59) “mengartikan efektivitas sebagai ukuran yang memberikan gambaran tentang seberapa jauh target yang telah dicapai, yang berorientasi kepada keluaran dan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama”, sedangkan menurut Yamit dalam Sudrajat (2003:14) mengartikan efektivitas sebagai ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh tujuan tercapai, baik secara kualitas maupun waktu yang berorientasi pada keluaran yang dihasilkan.

Untuk mengetahui suatu program itu efektif para ahli mengemukakan beberapa kriteria, adapun menurut Cambel J.P. (1989 : 121) pengukuran efektivitas secara umum adalah :

- a. Keberhasilan program
- b. Keberhasilan sasaran
- c. Kepuasan terhadap program
- d. Tingkat input dan output
- e. Pencapaian tujuan menyeluruh

Sehingga efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, secara komprehensif, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga atau organisasi untuk dapat melaksanakan semua tugas-tugas pokoknya atau untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya (Cambel J.P., 1989:47).

Sementara menurut Budiani (2009) menetapkan indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas sebagai berikut :

- a. Ketepatan sasaran program
Yaitu sejauh mana pelanggan dari program tersebut tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.
- b. Sosialisasi program
Yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai

pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat.

- c. Tujuan program
Yaitu sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.
- d. Pemantauan
Yaitu kegiatan yang dilakukan setelah pemberian hasil dari program sebagai bentuk perhatian kepada pelanggan.

D. SMS Gateway

Menurut Ardana (2004:35) “*Sms gateway* merupakan suatu alat atau fungsi yang fungsinya sebagai penghubung atau jembatan antara aplikasi atau sistem dengan *mobile phone*. Pesan-pesan SMS dikirim dari sebuah telepon genggam ke pusat pesan yaitu *short message service center (SMSC)*. Seorang pengguna bisa mendapatkan informasi dari pusat pesan ini”.

Menurut Faesal (2012) “*Sms Gateway* adalah teknologi mengirim, menerima, bahkan mengelola SMS melalui computer dan sistem komputerisasi biasanya digunakan pada aplikasi bisnis baik kepentingan promosi, penyebaran informasi pada pengguna. Pada jaman sekarang hampir semua inividu telah memiliki *handphone*. SMS merupakan salah satu fitur pada *handphone* yang pasti digunakan oleh pengguna, baik untuk mengirim maupun untuk menerima SMS”.

Menurut Azkafilkri (2014) *SMS Gateway* adalah sebuah perangkat lunak yang menggunakan bantuan komputer dan memanfaatkan teknologi seluler yang diintegrasikan guna mendistribusikan pesan-pesan yang di-generate lewat sistem informasi melalui media SMS yang di-handle oleh jaringan seluler. Beberapa kemampuan *SMS Gateway*, yaitu untuk : 1. Memperbesar skala aplikasi teknologi informasi dengan menggunakan komunikasi SMS interaktif. 2. Menyediakan aplikasi kolaborasi komunikasi SMS berbasis *web* untuk pengguna di institusi atau perusahaan. 3. Menjangkau konsumen maupun pengguna jasa layanan institusi atau

perusahaan secara mudah menggunakan komunikasi sms interaktif.

Sms gateway merupakan sebuah sistem aplikasi yang digunakan untuk mengirim dan menerima SMS, dan biasanya digunakan pada aplikasi bisnis, baik untuk kepentingan *broadcast* promosi, servis informasi terhadap pengguna, penyebaran content produk / jasa dan lain-lain. Beberapa fitur yang umum dikembangkan dalam aplikasi *SMS Gateway* : 1.) *Auto Reply*, 2.) Pengiriman missal / *broadcast*, 3.) pengiriman terjadwal.

Penutup

Efektivitas program *sms gateway* pada masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan. Program *sms gateway* menyediakan pelayanan informasi persyaratan dokumen administrasi kependudukan dan keluhan yang dibutuhkan masyarakat. Program *sms gateway* bisa diakses dengan mengirim format yang sudah ditentukan dengan otomatis *sms gateway* akan membalas informasi kependudukan yang dibutuhkan. Namun, dalam berjalannya program *sms gateway* belum sesuai yang diharapkan karena disebabkan oleh beberapa faktor. Adapun hasil penelitian menunjukkan belum tercapainya efektivitas program *sms gateway* yang diharapkan. Adapun uraian kesimpulan berdasarkan indikator teori Efektivitas oleh Budiani sebagai berikut :

1. Ketepatan Sasaran

Sasaran program *sms gateway* ini adalah masyarakat Bintan karena berdasarkan wilayah Kabupaten Bintan yang luas serta lokasi kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan yang berlokasi jauh dari wilayah Bintan, Dengan adanya program *sms gateway* ini masyarakat tidak perlu datang ke kantor dinas jika membutuhkan informasi masyarakat hanya tinggal menggunakan *sms* dengan format yang ditentukan secara otomatis sistem akan membalas berdasarkan informasi yang dibutuhkan. Berdasarkan hasil penelitian ketepatan sasaran program tersebut sudah tepat.

2. Sosialisasi Program

Sosialisasi sudah dilaksanakan secara tidak langsung oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan melalui media massa seperti ficomtv, radio RRI dan Bintan, Koran, Baliho, Website, dan banner. Namun, masyarakat mengharapkan sosialisasi langsung kepada masyarakat karena tidak semua masyarakat memahami hanya dengan media massa.

3. Tujuan Program

Tujuan program *sms gateway* adalah mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik dan menciptakan pelayanan publik yang murah, cepat, tepat dan meminimalisir maladministrasi dalam bidang administrasi kependudukan. Tujuan program ini merupakan patokan proses pelaksanaan program *sms gateway*. Berdasarkan penelitian program tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan sudah berhasil menciptakan media masyarakat untuk masyarakat yang membutuhkan informasi, memberikan saran, dan keluhan dalam administrasi kependudukan. Sehingga Disdukcapil Kabupaten Bintan bisa lebih meningkatkan pelayanan publik dan masyarakat menjadi terbantu.

Namun, masih ada masyarakat yang mengabaikan keberadaan program *sms gateway* sehingga tidak dipergunakan secara maksimal.

4. Pemantauan

Pemantauan dilakukan waktu triwulan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan. Sehingga jika ada masalah bisa langsung diperbaiki. Namun, ada baliho yang sudah rusak tidak diperbaiki, server *sms gateway* masih menggunakan sistem manual dan tergantung kepada listrik.

Daftar Pustaka

Akadun.2009.Teknologi Informasi Administrasi.Bandung:Alfabet.

- Campbell.1989.Riset dalam Efektivitas Organisasi.Terjemahan Sahat Simamora.Jakarta:Erlangga.
- Ferry, R. Anggoro Suryokusumo.2008. Pelayanan Publik dan Pengelolaan Infrastruktur Perkotaan.Yogyakarta: Sinergi Publishing.
- Kurniawan,Agung.2005.Transformasi Pelayanan Publik.Yogyakarta:Pembaharuan.
- Moleong, Lexy J.2007.Metodelogi Penelitian Kualitatif.Bandung:Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Zaenal dan Laksana, M.W..2015.Manajemen Pelayanan Publik.Bandung:Pustaka Setia.
- Narimawati, Umi.2008.Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif:Teori dan Aplikasi.Bandung:Agung Media.
- Nasution, S. 1992. Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif. Bandung: Penerbit Tarsito.
- Pasolong, Harbani.2011.Teori AdministrasiPublik.Bandung:Alfabeta.
- Punaji, Setyosari. 2010.Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan. Jakarta Kencana.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Santosa, Pandji.2009.Administrasi Publik : Teori dan Aplikasi Good Governance.Bandung:Refika Aditama.
- Sondang P., Siagian.2001.Manajemen Sumber Daya Manusia.Jakarta:Bumi Aksara.
- Sugiyono.2011.Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D.Bandung:Alfabeta.
- _____.2005.Memahami Penelitian Kualitatif.Bandung:Alfabeta.
- Wibawa, Samodra.1994.Evaluasi Kebijakan Publik.Jakarta:Raja Grafindo
- Peraturan Perundang- undangan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- UU NO.24 Tahun 2013 pasal 58 ayat 3 tentang Administrasi Kependudukan
- Intruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 Tentang kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- Keputusan Menteri No.63 Tahun 2004 Pedoman Pelayanan Publik.