

EFEKTIVITAS PELAYANAN PEREKAMAN E-KTP (ELEKTRONIK KARTU TANDA PENDUDUK) DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BADUNGNi Kadek Widi Puspita Sari ^{1*}, I Wayan Astawa ², Sri Sulandari³^{1,2,3}Program Studi Administrasi Publik, Universitas Ngurah Rai
Email Korespondensi: wwidi471@gmail.com^{1*}**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur efektivitas pelayanan perekaman E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung menggunakan teori efektivitas Richard M. Steers (1985) dengan aspek pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perekaman E-KTP sudah baik tetapi belum sempurna. Aspek pencapaian tujuan telah terpenuhi dengan pelayanan prima dan tepat waktu, namun aspek integrasi masih terkendala kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dan ketidakpastian jadwal penerbitan E-KTP. Dalam aspek adaptasi, meskipun sarana dan prasarana sudah memadai, gangguan teknis seperti kerusakan scanner sidik jari, kamera, dan perangkat lainnya sering menghambat proses. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan pada aspek integrasi dan adaptasi agar efektivitas pelayanan dapat mencapai kategori sempurna.

Keywords: *Efektivitas, Pelayanan Publik, Kabupaten Badung.*

Abstract

This study aims to measure the effectiveness of E-KTP recording services at the Badung Regency Population and Civil Registration Office using Richard M. Steers' (1985) effectiveness theory with aspects of goal achievement, integration, and adaptation. The results showed that the E-KTP recording service was good but not perfect. The goal achievement aspect has been fulfilled with excellent and timely service, but the integration aspect is still constrained by the lack of socialization to the community and the uncertainty of the E-KTP issuance schedule. In the aspect of adaptation, although facilities and infrastructure are adequate, technical problems such as damage to fingerprint scanners, cameras, and other devices often hamper the process. Therefore, improvements are needed in the aspects of integration and adaptation so that service effectiveness can reach the perfect category.

Kata kunci: *Effectiveness, Public Services, Badung Regency*

Article History

Received: Juni 2025

Reviewed: Juni 2025

Published: Juni 2025

**Copyright : Author
Publish by : CAUSA**

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Indonesia, sebagai negara dengan jumlah penduduk besar dan wilayah kepulauan, menghadapi tantangan persebaran penduduk yang tidak merata. Kondisi ini memerlukan kebijakan strategis dari pemerintah. Teknologi informasi dan komunikasi yang semakin berkembang memberikan peluang untuk meningkatkan efisiensi dalam berbagai sektor, termasuk administrasi kependudukan. Penerapan pemerintah berbasis elektronik, seperti e-Government, mendukung pengelolaan administrasi kependudukan dengan lebih baik.

Administrasi kependudukan melibatkan penataan dan penerbitan dokumen melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta pengelolaan informasi untuk layanan publik. Dalam era modern, pemerintah Indonesia mengadopsi inovasi berbasis teknologi dengan E-KTP, kartu identitas elektronik yang dilengkapi chip untuk meningkatkan keamanan, akurasi, dan efisiensi. E-KTP menjadi dokumen identitas resmi yang berlaku seumur hidup, selama tidak ada perubahan elemen data.

E-KTP diatur melalui berbagai regulasi, seperti UU Nomor 24 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Dalam Negeri. Inovasi ini tidak hanya menghemat anggaran negara dengan menghilangkan kebutuhan perpanjangan KTP setiap lima tahun, tetapi juga mencegah pemalsuan serta mempermudah pelayanan publik. Dengan sistem berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang unik, E-KTP mendukung perencanaan pembangunan melalui data kependudukan yang lebih akurat.

Kabupaten Badung, Bali, telah menerapkan E-KTP dengan memanfaatkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Sistem ini memastikan integrasi data antar wilayah, menghilangkan kemungkinan identitas ganda. Berdasarkan data tahun 2023, jumlah penduduk Badung mencapai 530.226 jiwa, dengan perekaman E-KTP di berbagai kecamatan mencapai rata-rata 96%-98%. Namun, pencapaian ini masih menghadapi tantangan untuk mencapai target 100%.

Data perekaman E-KTP menunjukkan variasi capaian antar kecamatan. Misalnya, Kecamatan Mengwi mengalami peningkatan persentase dari 98,22% di tahun 2022 menjadi 98,58% di tahun 2023, sedangkan Kecamatan Kuta Selatan mengalami penurunan dari 97,93% menjadi 97,82%. Tantangan ini mencerminkan perlunya peningkatan kesadaran masyarakat dan evaluasi sistem distribusi serta pencetakan E-KTP untuk mempercepat proses kepemilikan fisik kartu.

Beberapa kendala yang dihadapi dalam pelayanan E-KTP di Kabupaten Badung meliputi kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, proses administrasi yang dianggap rumit, serta waktu yang lama untuk penerbitan kartu. Masyarakat sering mengeluhkan prosedur perekaman yang memakan waktu, mulai dari pengurusan surat pengantar hingga proses perekaman. Sistem distribusi juga sering kali menyebabkan keterlambatan penerimaan E-KTP fisik.

Kendala lainnya adalah terbatasnya sumber daya manusia (SDM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, meskipun telah memiliki latar belakang pendidikan yang baik. Selain itu, masalah teknis, seperti gangguan jaringan, sering menghambat kelancaran proses. Sosialisasi yang kurang optimal juga membuat masyarakat, terutama pemuda, merasa kurang memahami prosedur perekaman. Hal ini menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih proaktif dari pemerintah.

Pemerintah Kabupaten Badung perlu mengatasi permasalahan ini dengan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Optimalisasi SDM, peningkatan sosialisasi, dan perbaikan sistem distribusi menjadi langkah penting untuk mencapai target perekaman dan kepemilikan E-KTP secara merata. Dengan begitu, pelayanan E-KTP dapat lebih cepat, efektif, efisien, dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan, tulisan, dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara holistik melalui deskripsi mendalam dalam konteks alami, menggunakan berbagai metode seperti observasi dan wawancara. Penelitian ini berfokus pada efektivitas pelayanan perekaman E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung. Data yang dikumpulkan meliputi kualitatif berupa wawancara dengan informan dan kuantitatif terkait jumlah penduduk serta pemegang E-KTP. Teknik sampling purposive digunakan untuk memilih informan yang relevan, melibatkan delapan orang dari berbagai pihak terkait.

Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan penelusuran online. Observasi dilakukan di lokasi penelitian untuk mencocokkan informasi dengan pengamatan langsung. Analisis data dilakukan secara interaktif melalui reduksi, penyajian data dalam bentuk narasi, dan penarikan kesimpulan berbasis bukti yang konsisten. Data dianalisis untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai efektivitas pelayanan, dengan hasil yang diorganisir dalam pola hubungan naratif. Penelitian berlangsung selama tiga bulan, mengutamakan proses dan fleksibilitas dalam pelaksanaannya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Obyek Penelitian

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung berawal dari perkembangan wilayah dan pemerintahan Badung sejak masa kemerdekaan, dengan berbagai perubahan hingga penetapan pusat pemerintahan di Mengwi pada tahun 2010. Sebagai instansi yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, tugas utama dinas ini meliputi pelayanan administrasi kependudukan seperti perekaman e-KTP, penerbitan akta kelahiran, perkawinan, dan kematian. Dengan visi "Melanjutkan Kebahagiaan Masyarakat Badung Melalui Pembangunan Berlandaskan Tri Hita Karana," dinas ini mendukung tata kelola pemerintahan berbasis teknologi dan pelayanan publik yang sigap, ikhlas, aspiratif, gesit, dan akuntabel. Struktur organisasi yang sistematis memungkinkan pelaksanaan tugas operasional sesuai kebijakan dan evaluasi, demi mendukung administrasi kependudukan yang efektif dan efisien.

Analisis Hasil Penelitian

Pencapaian tujuan dalam pelayanan perekaman E-KTP di Kabupaten Badung merujuk pada upaya untuk memenuhi target yang telah ditetapkan, seperti jumlah penduduk yang berhasil melakukan perekaman sesuai prosedur dan waktu yang direncanakan. Tujuan utama adalah memastikan seluruh penduduk memiliki identitas resmi yang sah. Upaya pencapaian tujuan mencakup kemudahan akses, kecepatan proses perekaman, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pendaftaran Pelayanan Penduduk, Yoga Bhaskara, mereka meningkatkan kompetensi staf melalui pelatihan rutin dan menggunakan aplikasi online untuk mempermudah antrean. Pegawai juga berkoordinasi dengan bagian teknis untuk memastikan peralatan selalu siap.

Pelayanan prima hanya dapat tercapai dengan komunikasi yang baik antara staf dan masyarakat. I Kadek Adi Yogi Riana, S.E, seorang pegawai di bidang yang sama, menjelaskan pentingnya menjelaskan setiap langkah perekaman secara detail dan menggunakan media sosial resmi untuk memberi panduan. Pembagian tugas yang efisien antarstaf juga membantu ketepatan waktu dalam proses perekaman. Hal ini mempercepat pelayanan dan memastikan proses berjalan lancar.

Ropenta Oktavia Pasaribu, S.Sos, menyatakan bahwa untuk memastikan kualitas pelayanan yang baik, mereka rutin memeriksa dan merawat perangkat perekaman. Mereka juga memberikan solusi cepat jika ada masalah teknis, seperti dokumen yang belum lengkap. Pembatasan jumlah perekaman per hari sesuai kapasitas juga membantu menghindari keterlambatan dan memastikan layanan tetap efisien.

Penduduk yang telah melakukan perekaman E-KTP, seperti Ni Putu Ristya Ardianti, mengungkapkan bahwa mereka merasa dilayani dengan baik. Prosesnya berjalan lancar sesuai jadwal yang telah ditentukan. Proses yang cepat dan staf yang ramah meningkatkan rasa puas mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di Dukcapil Badung telah berjalan dengan baik dan terorganisir.

Integrasi dalam pelayanan perekaman E-KTP melibatkan koordinasi antara pegawai Dukcapil, pemerintah daerah, dan masyarakat. Yoga Bhaskara menjelaskan bahwa mereka melakukan sosialisasi secara aktif melalui program jemput bola ke desa, sekolah, dan fasilitas umum, serta menyebarkan informasi melalui media sosial resmi Dukcapil. Program ini bertujuan untuk memastikan semua warga mengetahui prosedur perekaman dan jadwal pelayanan.

Meskipun Dukcapil telah melakukan sosialisasi melalui media sosial dan perangkat desa, beberapa penduduk merasa informasi yang diterima kurang memadai, terutama di daerah terpencil. Ni Putu Ristya Ardianti dan Ni Wayan Sriani menilai bahwa sosialisasi lebih banyak dilakukan pada acara tertentu atau melalui kepala lingkungan, yang menyebabkan kurangnya pemahaman bagi sebagian masyarakat mengenai prosedur dan jadwal perekaman.

Dukcapil Badung telah melakukan penyesuaian terhadap sarana dan prasarana dengan memperbarui perangkat perekaman, seperti mesin sidik jari dan kamera, serta menambah ruang pelayanan yang lebih nyaman. Yoga Bhaskara menekankan pentingnya pemeliharaan rutin untuk memastikan kualitas perangkat tetap optimal. Pegawai Dukcapil sudah terampil dalam menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia, yang memperlancar proses perekaman.

Meskipun sarana dan prasarana di Dukcapil Badung sudah memadai, ada beberapa tantangan teknis, seperti perangkat yang terkadang mengalami kendala atau jaringan internet yang lambat. Namun, I Kadek Adi Yogi Riana dan Ropenta Oktavia Pasaribu mengungkapkan bahwa mereka terus berusaha memperbaiki masalah tersebut dan beradaptasi dengan kebutuhan yang ada untuk memastikan pelayanan tetap efisien.

Pelayanan publik sering menghadapi berbagai hambatan dalam proses pelaksanaannya, yang tentunya menjadi tantangan besar bagi penerima layanan. Masing-masing instansi memiliki kendala tersendiri yang memerlukan upaya kerja sama untuk mengatasinya. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, terdapat beberapa faktor penghambat dalam pelayanan perekaman E-KTP di Kabupaten Badung.

Menurut Yoga Bhaskara, SH.Msi, Kepala Bidang Pendaftaran Pelayanan Penduduk, keterbatasan alat perekaman menjadi salah satu penghambat utama. Perangkat seperti scanner sidik jari dan kamera sering mengalami kerusakan, menghambat proses pelayanan. Selain itu, antrean panjang akibat alat yang tidak memadai untuk jumlah pemohon juga memperlambat pelayanan. Kondisi ini menuntut peningkatan fasilitas agar dapat menangani lonjakan pemohon dengan lebih baik.

Ropenta Oktavia Pasaribu, S.Sos, pegawai di bidang yang sama, menambahkan bahwa keterbatasan jumlah petugas dibandingkan banyaknya pemohon menjadi kendala lain. Lonjakan jumlah pemohon, terutama menjelang tenggat waktu atau program jemput bola, membuat petugas kewalahan. Selain itu, masyarakat yang kurang memahami persyaratan administrasi juga memperpanjang waktu pelayanan, menuntut adanya edukasi yang lebih baik.

I Kadek Adi Yogi Riana, S.E, menyebutkan gangguan teknis pada jaringan internet sebagai hambatan lain. Stabilitas koneksi internet sangat penting dalam proses perekaman data pusat. Namun, jaringan yang lambat atau terputus dapat menunda proses perekaman secara signifikan. Di samping itu, kurangnya kesadaran masyarakat untuk membawa dokumen lengkap sering kali menjadi kendala tambahan.

Dari perspektif masyarakat, Ni Putu Ristya Ardianti menyatakan bahwa sarana dan prasarana di Dukcapil Badung sudah memadai, termasuk perangkat perekaman seperti komputer dan scanner sidik jari. Namun, keterbatasan jumlah alat dalam kondisi tertentu menjadi masalah ketika jumlah pemohon meningkat tajam. Hal serupa disampaikan oleh Ni

Wayan Sriani, yang menekankan pentingnya penambahan perangkat untuk mengantisipasi kepadatan layanan.

Selain hambatan internal, terdapat pula kendala yang dihadapi masyarakat dalam melakukan perekaman E-KTP. Ni Luh Margi, seorang buruh harian, menyebutkan bahwa keterbatasan waktu menjadi alasan utama dirinya belum melakukan perekaman. Kesibukan kerja dan aktivitas lain sering kali menyulitkan untuk menyempatkan diri ke kantor Dukcapil.

Ni Luh Suastini, penduduk yang baru pindah ke wilayah Badung, mengungkapkan kurangnya informasi mengenai prosedur dan lokasi perekaman. Meskipun pernah bertanya kepada teman, ia belum sempat mengurusnya karena minimnya sosialisasi resmi terkait layanan ini. Hal ini menunjukkan perlunya penyebaran informasi yang lebih efektif.

I Wayan Murjana memiliki alasan yang berbeda, yaitu merasa kartu identitas lama masih mencukupi untuk kebutuhan sehari-hari. Kurangnya kesadaran akan pentingnya perekaman E-KTP membuatnya menunda proses ini. Persepsi negatif terhadap panjangnya antrean juga menjadi faktor yang memengaruhi masyarakat, seperti yang diutarakan oleh Ni Luh Margi.

Ni Luh Suastini juga menyoroti kurangnya pemberitahuan resmi dan sosialisasi langsung kepada masyarakat. Hal ini membuat masyarakat bingung mengenai jadwal dan tata cara perekaman. Sementara itu, I Wayan Murjana menambahkan bahwa meskipun lokasi pelayanan dekat, ia belum merasa penting untuk segera melakukan perekaman karena minimnya informasi terkait urgensi hal tersebut.

Pembahasan

Upaya untuk meningkatkan pelayanan perekaman E-KTP sangat penting untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal. Keberhasilan upaya ini bergantung pada dukungan penuh seluruh elemen terkait untuk menciptakan kepuasan masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Badung telah menerapkan kebijakan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) untuk mencapai tujuan pelayanan yang ditetapkan. Pelayanan yang baik berfungsi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan memperkuat kepercayaan terhadap instansi pemerintah. Dukcapil juga menghadapi kendala teknis, seperti gangguan pada perangkat perekaman biometrik dan keterbatasan jumlah alat perekaman, terutama saat terjadi lonjakan jumlah pemohon.

Penyelenggaraan pelayanan oleh Dukcapil selalu mengacu pada kebijakan pemerintah pusat dengan tujuan untuk melayani seluruh masyarakat dengan baik sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Efektivitas pelayanan sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta memastikan tujuan pelayanan tercapai dengan baik. Pelayanan yang efektif akan membantu masyarakat menerima layanan yang sesuai harapan mereka, serta mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam menilai efektivitas pelayanan perekaman E-KTP, peneliti menggunakan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan (dikutip dalam Steers 1985). Menurut teori ini, efektivitas dapat dilihat melalui pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi dalam suatu organisasi. Dalam hal ini, pencapaian tujuan pelayanan perekaman E-KTP di Dukcapil Badung sudah cukup baik. Para pegawai Dukcapil bersikap ramah, sopan, dan sigap dalam membantu masyarakat, memberikan rasa nyaman selama proses perekaman. Namun, masih terdapat kendala terkait waktu pelayanan yang tidak efisien akibat antrean panjang. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah untuk meningkatkan efisiensi, seperti penggunaan teknologi antrean yang lebih modern.

Integrasi merupakan komponen penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan perekaman E-KTP. Hal ini mencakup koordinasi internal antarpegawai serta komunikasi dengan pihak eksternal untuk menyampaikan informasi tentang status perekaman dan cetak E-KTP. Meskipun aspek integrasi telah dilaksanakan, masih terdapat kendala dalam hal koordinasi dan sosialisasi hasil cetak E-KTP kepada masyarakat. Kurangnya penggunaan teknologi informasi

untuk menginformasikan status cetak E-KTP mempengaruhi efektivitas pelayanan secara keseluruhan.

Adaptasi merupakan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan dan kebutuhan masyarakat guna meningkatkan kualitas layanan. Dalam pelayanan perekaman E-KTP, Dukcapil Badung telah berupaya menyesuaikan sarana dan prasarana untuk memenuhi permintaan yang terus berkembang. Sarana dan prasarana yang digunakan, seperti mesin perekam sidik jari, komputer, dan kamera, telah memadai dan berfungsi dengan baik. Selain itu, pegawai Dukcapil juga terampil dalam mengoperasikan perangkat yang ada. Meskipun ada tantangan teknis, seperti pemeliharaan perangkat, pegawai sudah sigap dalam menjalankan proses perekaman E-KTP dengan baik.

Beberapa faktor penghambat dalam proses perekaman E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung terkait dengan kendala teknis. Meskipun sarana dan prasarana yang tersedia cukup memadai, terdapat gangguan pada alat perekaman seperti scanner sidik jari, kamera, dan perangkat komputer yang seringkali memperlambat proses perekaman. Selain itu, terbatasnya jumlah alat perekaman menjadi faktor penghambat, terutama saat jumlah pemohon E-KTP tinggi, yang menyebabkan antrean menjadi lebih lama. Oleh karena itu, perawatan rutin terhadap perangkat dan penambahan jumlah alat perekaman sangat diperlukan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan perekaman E-KTP di Dukcapil Kabupaten Badung.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis terhadap data penelitian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan perekaman E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Badung sudah berjalan baik, namun belum sempurna. Aspek pencapaian tujuan sudah tercapai dengan baik, sementara aspek integrasi dan adaptasi masih memiliki kendala. Meskipun sosialisasi mengenai perekaman E-KTP sudah dilakukan, masih terdapat kekurangan dalam komunikasi mengenai proses dan waktu pencetakan E-KTP. Selain itu, gangguan teknis pada alat perekaman dan terbatasnya jumlah peralatan juga menjadi faktor penghambat, yang menyebabkan antrean panjang. Oleh karena itu, perawatan rutin terhadap peralatan dan peningkatan jumlah alat sangat diperlukan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Agus Dwiyanto. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Arikunto. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badu Ahmad. 2018. *Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari.
- Bungin, B. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT RajaGrafindo Persada.
- Daft, L. Richard. 2010. *Summary Theory and Design. Ebook*. Bandung: Refika Aditama.
- Handayadiningrat, Soewarno. 1992. *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Haji Masagung.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M.S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hidayat, R. 2011. *Efektivitas dalam Perspektif Manajemen*. Jakarta: Rizky.
- Martani dan Lubis. 1987. *Teori Organisasi*. Bandung: Ghalia Indonesia.
- Moleong, L.J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong. 2000. *Penelitian Naturalistik*. Penerbit ; Program Pasca Sarjana IKIP Jakarta.
- Moleong. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja

Rosdakarya.

- Nawawi, Ismail. 2013. *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*. Jakarta: PT. Fajar interpretatama mandiri.
- Priansa, Doni Juni dan Garnida A. 2013. *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesional*. Bandung: Alfabeta
- Prasojo, Eko. 2006. *Kinerja Pelayanan Publik*. Jakarta: Yappika.
- Rahmasari, H. 2017. *Ciri-Ciri dan Jenis-Jenis Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Erlangga.
- Robbins, Stephen P. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Indeks
- Robert, Atik. 1996. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sondang P. Siagian. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- . 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- . 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- . 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata. 2005. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sutrisno, Edy. 2007. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Steers, Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Efektivitas Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo
- Tika, M.P. 2010. *Budaya organisasi dan peningkatan perusahaan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV Citra.
- Zauhar, Soesilo. 2001. *Administrasi Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasi Negara, Vol. 1 No.2

B. ARTIKEL JURNAL

- Ardianor, Eddy Suriyani. 2017. *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) Di Kantor Kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong* Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong. Vol01 Nomor 02. Diakses pada tanggal 30 Juli Jam 23.13
- Bayu Nurrohman. 2017. *Optimalisasi Pelayanan E-KTP Guna Meningkatkan Validitas Data Kependudukan Di Kecamatan Majasari Kabupaten Pandeglang* Jurnal Kajian Administrasi dan Pemerintahan Daerah. Vol 10 Nomor 06. Diakses pada tanggal 28 Juli Jam 22.14
- Dwita Sari. 2024. *Efektifitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Medan Timur Kota Medan*. Skripsi. Universitas Medan Area. Medan. Diakses pada tanggal 26 November Jam 14.07
- Hendriki. 2020. *Efektivitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Kecamatan Kerumutan Kabupaten Palalawan*. Skripsi. Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Diakses pada tanggal 26 Juli Jam 20.40
- Henny Lestia Rini. 2020. *Efektivitas Pelayanan Perekaman E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah*. Skripsi. Program Studi Pendidikan Administrasi Publik, Fakultas Fisip, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al- Banjari Banjarmasin. Diakses pada tanggal 26 November Jam 14.07.
- I Nyoman Alit Badrika, Sri Sulandari. 2022. *Efektivitas Pelaksanaan Reses Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Tabanan Dalam Menyerap Aspirasi Masyarakat*. Jurnal Widya Publika. Vol 10 Nomor 2. Diakses pada tanggal 12 Desember 2020 Jam 20.03
- Irawati Anis, Jaelan Usman. 2021. *Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Makassar. Vol2 Nomor 3. Diakses pada tanggal 26 Juli Jam 21.22

- Juventius Genisius Hontong. 2021. *Kualitas Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Barat Provinsi Maluku Utara*. Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa Apmd. Tesis. Yogyakarta. Diakses pada tanggal 30 Juli Jam 23.13
- Novia Galuh Christanty. 2022. *Efektivitas Pelayanan Perekaman E-KTP di Kantor Kecamatan Samigaluh Kabupaten Kulon Progo*. Skripsi. Universitas Tidar. Diakses pada tanggal 26 November Jam 14.07
- M. Guntur Medika Hadi. 2021. *Efektivitas Pelayanan Perekaman E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Timur*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Yogyakarta. Diakses pada tanggal 30 Juli Jam 23.15
- Rian Putra Pranata. 2021. *Pelayanan Penerbitan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang Hari*. Skripsi. Universitas Tidar. Diakses pada tanggal 26 November Jam 14.10
- Riska Chyntia Dewi, Suparno. 2022. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* Jurnal Media Administrasi. Vol 7 Nomor 1. Diakses pada tanggal 27 Juli Jam 22.54
- Riska Firdaus. 2019. *Efektivitas Pelayanan Administrasi Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lagaligo Kabupaten Luwu Timur* Jurnal Universitas Andi Djemma, Palopo. Vol 2 Nomor 2. Diakses pada tanggal 26 Juli Jam 21.49
- Wiwit Rizqi Fauziah. 2022. *Efektivitas Program Wirausaha Pemuda Dalam Upaya Penurunan Angka Pengangguran Terbuka Di Kabupaten Tegal Pada Masa Pandemi Covid-19* Jurnal Manajemen. Vol 14 Nomor 2. Diakses pada tanggal 26 Juli Jam 22.10

C. Undang Undang dan Peraturan

- Undang- Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang- Undang No. 1 Tahun 1992, Tentang 46 Pembentukan Kota Madya Daerah Tingkat II Denpasar.
- Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014, Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.
- Peraturan Bupati Badung Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- Peraturan Bupati Badung Nomor 73 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
- Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2022 Tentang Uraian Tugas Dinas