

Strategi Komunikasi Peningkatan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang

Yeyet Solihat, Siti Nursanti
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Singaperbangsa Karawang

Abstrak

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang merupakan salah satu dinas yang menerima pelimpahan wewenang dalam mengurus administrasi setiap warga negara di Kabupaten Karawang. Penelitian ini dilakukan guna untuk mengetahui strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang dalam meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang telah melakukan berbagai upaya strategis guna melakukan peningkatan pelayanan kepada masyarakat diantaranya adalah dengan melakukan perekaman E-KTP dengan cara jemput bola pendatang di tempat public yang dekat di masyarakat antara lain dilakukan di pusat perbelanjaan, panti jompo dan lembaga pemasyarakatan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang juga menggunakan teknologi komunikasi masyarakat untuk menerima masukan dari masyarakat melalui *whatsapp group* guna menjangkau masyarakat lebih luas.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Komunikasi Masyarakat, Teknologi Komunikasi

Pendahuluan

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Pembentukan Sekretariat Daerah, Sekretarian DPRD, Dinas Daerah dan Lembaga Teknis Daerah, Kecamatan dan Kelurahan, dan Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karawang dan Peraturan Bupati Karawang Nomor 52 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang, adalah sebagai berikut :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur penyelenggara urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian kewenangan daerah dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Pemerintah daerah Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana tersebut diatas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Perumusan kebijakan teknis Dinas dan/atau bahan kebijakan daerah dalam hal penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;

2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
4. Pelaksanaan administrasi Dinas sesuai dengan tugasnya; dan
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.¹

Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Karawang melayani administrasi kependudukan kabupaten karawang dan memastikan setiap masyarakat di Kabupaten Karawang tercatat dan terdata oleh Pemerintah Republik Indonesia melalui daerah dan melimpahkan sebagian wewenangnya kepada Dinas penduduk dan pencatatan sipil Kabupaten Karawang. Bukan perkara mudah memastikan seluruh penduduk tercatat secara administrasi oleh negara, melaksanakan suatu kebijakan diperlukan komunikasi yang baik, penyampaian informasi jelas, dapat dimengerti dan dipahami oleh pihak lain. Keberhasilan implementasi kebijakan mutlak diperlukan suatu komunikasi yang baik. Sehingga implementator harus mengetahui apa yang perlu dilakukan agar apa yang menjadi tujuan dan sasaran dapat ditransmisikan kepada kelompok sasaran. (Rauf, n.d.)

Berbagai macam kendala pencatatan administrasi ditemukan di berbagai daerah tidak hanya di Kabupaten Karawang, kendala-kendala yang timbul pada pelaksanaan Program e-KTP yaitu datangnya alat perekam data yang tidak bisa tepat waktu karena alatnya yang datang tidak bisa serentak dan alatnya juga ada yang tidak lengkap serta tidak bisa dioperasikan juga belum dapat diserahkan e-KTP kepada penduduk tepat waktu karena belum seluruhnya e-KTP selesai dicetak karena pencetakannya dilaksanakan oleh konsorsium yang berada di Jakarta sehingga perlu adanya perbaikan-perbaikan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang maksimal dalam pembuatan e-KTP (Febriharini, 2016).

Diperlukan strategi komunikasi dan kerjasama yang baik antara pemerintah dan masyarakat yang tepat guna mengimplementasikan kebijakan pemerintah terkait pencatatan setiap warga negara di Indonesia, berdasarkan data penelitian ini terlihat secara umum budaya kerja PNS di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Payakumbuh sudah tinggi, meskipun terdapat 2 indikator yang masih sedang.

Upaya peningkatan budaya kerja ada 2 indikator ini dapat dilakukan dengan program-program pelatihan yang berbasis kearifan lokal. Selain itu, diperlukan adanya keterlibatan pihak yang ahli di bidang pembinaan budaya kerja oleh pemerintah kota Payakumbuh dalam membangun dan membina budaya kerja positif berbasis kearifan lokal tersebut. (Frinaldi, 2014) Data memperlihatkan, target e-KTP masih jauh dari harapan.

Setelah dua tahun dilaksanakan, e-KTP hanya berhasil memproduksi 7.401 kartu, sementara targetnya mencapai 26.000 kartu. Penyebab kegagalan pencapaian target ini beragam, di antaranya permasalahan komunikasi, kurangnya sumberdaya, struktur birokratis yang rumit dan kaku, serta penentangan dari pihak lain. (RONI EKHA PUTERA1, 2011)

Berdasarkan tingkat segmentasi pelanggan diperoleh hasil bahwa rata-rata tingkat harapan cluster 2 lebih tinggi dari cluster 1. Dari hasil analisis Servqual terbobot diketahui indikator yang harus ditingkatkan kualitas layanannya adalah Lay Out / tata letak ruangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Luas ruangan yang memadai, Jumlah loket yang tersedia, Fasilitas ruang tunggu yang nyaman, Keramahan, Kesopanan, dan rasa bersahabat pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap pelanggan, Karyawan dapat

¹ <http://dukcapil.karawangkab.go.id/profil/tugas-pokok-dan-fungsi>

mengenali pelanggan dengan baik, Karyawan dapat memahami dan mengantisipasi kebutuhan khusus pelanggan(Purnamawati, 2009).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo sudah berjalan lancar dibutuhkan cara memberikan informasi secara lengkap mengenai prosedur yang mudah, cepat, transparan, efisien, seharusnya pihak dinas kependudukan dan pencatatan sipil mengembangkan sarana dan prasarana yang dapat menunjang kebutuhan dan pelaksanaan kerja sehari-hari agar dapat berjalan secara efektif, efisien, dan berkesinambungan serta pengguna layanan lebih ditingkatkan lagi bersosialisasi kepada masyarakat dalam pentingnya menggunakan layanan program e-KTP untuk meningkatkan kualitas pelayanan.(Furqoni, 2014)

Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Karawang terkait strategi komunikasi yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang guna meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, sebuah metode penelitian yang berusaha menggambarkan secara nyata apa yang terjadi di lapangan terkait peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.

METODE

Metode Kualitatif

Penelitian Kualitatif menurut Yin (Yin, 2015) (1) mempelajari arti masyarakat hidup dalam kondisi dan situasi dunia nyata ; (2) Mewakili pandangan dan perspektif masyarakat dalam penelitian ; masyarakat bukanlah objek pengamatan, melainkan mereka memberikan gambaran realitas yang sebenarnya dari sebuah fakta untuk kebenaran ilmiah ; (3) meliputi kondisi konstektual di mana anggota masyarakat hidup (4) berkontribusi terhadap pengembangan wawasan ke dalam konsep yang ada atau baru yang dapat membantu untuk menjelaskan perilaku sosial manusia, serta (5) berusaha untuk menggunakan berbagai sumber data, daripada hanya mengandalkan satu sumber.

Penelitian kualitatif dikenal sebagai penelitian yang mengembangkan berbagai pendekatan lapangan secara partisipatif. Seorang peneliti yang berkecimpung dalam penelitian kualitatif “konvensional” sering mengalami proses *sell and trade*. Proses ini dapat difahami pada dua gejala. Pertama, peneliti terlibat secara interaktif dengan subjek, dan berperan dalam membentuk realitas baru. Demikian juga sebaliknya, realitas secara interaktif memperkaya pengetahuan dan makna sosial seorang peneliti. Kedua, peneliti dan “subjek” terlibat dalam proses “pertukaran” sehingga interaksi dapat berjalan. (Somantri, 2004)

Dezin dan Lincoln menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah “penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada”. Dari segi definisi penelitian kualitatif yang diungkapkan oleh Dezin dan Lincoln ini mempersoalkan latar alamiah agar hasil dapat digunakan untuk menafsirkan fenomena dan yang dimanfaatkan untuk penelitian kualitatif dengan berbagai macam metode penelitian. (Crozier, Denzin, & Lincoln, 1994)

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh para ahli tersebut mengenai definisi penelitian kualitatif, maka dapat diambil kesimpulan mengenai definisi penelitian kualitatif yaitu penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Hasil dan Pembahasan

Istilah strategi sering diartikan sebagai cara-cara yang direncanakan yang selanjutnya diimplementasikan untuk mencapai tujuan. Strategi menurut Quinn (Quinn, 1996) adalah pola atau rencana yang mengintegrasikan tujuan, kebijakan dan aksi utama dalam hubungan yang kohesif. Namun, melalui perkembangan yang ada, strategi bukan hanya dilihat sebagai salah satu bagian dari perencanaan (*plan*). (Mintzberg, 1991) Mengembangkan konsep strategi dengan mendefinisikan secara komprehensif dengan menamakan “5 P’s of Strategy”.

Pertama, strategi merupakan sebuah perencanaan (*plan*), berupa tindakan yang akan diimplementasikan untuk tercapainya tujuan. Kedua, strategi merupakan sebuah manuver (*Play*) berupa siasat untuk mengalahkan kompetitor. Ketiga, strategi merupakan sebuah pola (*pattern*) yang menggambarkan serangkaian tindakan yang dilakukan. Keempat, strategi merupakan posisi (*position*) yang menunjukkan pengambilan posisi organisasi dalam lingkungan. Kelima, strategi sebagai sebuah perspektif (*perspective*) yang menunjukkan cara pandang dari sebuah strategi terhadap dunia yang ada.

Pada dasarnya, strategi diawali oleh pengidentifikasian terhadap misi, tujuan dan strategi organisasi yang ada pada saat ini, kemudian dilakukan analisis terhadap lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Setelah melakukan analisis terhadap lingkungan, kemudian organisasi memilih berbagai alternative strategi yang dianggap baik untuk diimplementasikan, dan akhirnya, strategi yang diterapkan tersebut dilakukan evaluasi. Menurut Robbins (2008) tahapan sebuah strategi terdiri dari identifikasi, analisis lingkungan, formulasi strategi, implementasi strategi, dan evaluasi sebagai sebuah proses manajemen strategi.

Komunikasi didefinisikan Rogers (Rogers, 1982) adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud mengubah tingkah laku mereka. Menurut Gerber (E.D.Ardianto, 2011) komunikasi adalah interaksi sosial melalui symbol dan system pesan. Sementara itu Tubss dan Moss (Mulyana, 2010) mendefinisikan komunikasi adalah proses pembentukan makna diantara dua orang atau lebih. Dari pendapat ahli mengenai strategi dan komunikasi diatas, maka dapat dilihat konsep konsep yang ada dalam definisi tersebut.

Strategi memiliki konsep konsep perencanaan, tujuan, kebijakan, tindakan dan memiliki hubungan kohesif, sedangkan komunikasi memiliki konsep proses, proses saling mempengaruhi dan pembentukan maupun pemahaman bersama.

Strategi komunikasi adalah keseluruhan keputusan kondisional tentang tindakan yang akan dijalankan, guna mencapai tujuan. Jadi merumuskan strategi komunikasi, berarti menghitung kondisi dan situasi (ruang dan waktu) yang dihadapi yang akan mungkin dihadapi di masa depan, guna mencapai efektivitas.

Dengan strategi komunikasi ini, berarti dapat ditempuh beberapa cara memakai komunikasi secara sadar untuk menciptakan perubahan pada diri khalayak dengan mudah dan cepat (Arifin, 1994)

Kepala Disdukcapil Karawang melakukan strategi komunikasi untuk lebih mendekatkan pelayanan pengadministrasian penduduk yang lebih dekat kepada masyarakat, salah satunya adalah dengan cara jemput bola perekaman E- KTP yang dilakukan di panti jompo dan pusat perbelanjaan di Kabupaten Karawang, dua kendaraan pelayanan Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Karawang di ubah menjadi kantor sementara perekamakan E-KTP. Penjemputan bola perekaman KTP ini dilakukan juga di lembaga pemasyarakatan kelas II A Karawang, sampai saat ini ada sekitar 4.265 warga Karawang yang belum melakukan perekaman E-KTP, oleh karena itu pada jemput bola kali ini menargetkan 50 persen di antaranya melakukan perekaman pada jemput bola perekaman tersebut, dan sisanya dilakukan langsung di kantor dinas terkait.

Menghadirkan kembali negara untuk melindungi segenap bangsa dan memberikan rasa aman pada seluruh Warga Negara Indonesia merupakan salah satu wujud nyata perwujudan cita-cita bangsa sebagaimana tertuang dalam Pembukaan UUD NRI Tahun 1945. Penting bagi Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Karawang untuk melakukan berbagai macam inovasi demi meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Pelayanan bidang administrasi kependudukan merupakan salah satu hak konstitusional warga negara yang harus dipenuhi oleh negara.

Karenanya, pemenuhan hak tersebut bagi setiap warga negara harus tersedia dengan mudah, murah dan merata tanpa diskriminatif dengan mengedepankan pelayanan yang inovatif dan kreatif. Salah satu caranya adalah memanfaatkan teknologi informasi, terutama dalam hal menyampaikan informasi, menerima masukan, dan menindaklanjuti keluhan masyarakat.

Di bidang administrasi kependudukan, pemanfaatan teknologi informasi menjadi semakin penting jika dihadapkan pada kondisi geografis Indonesia yang begitu beragam dan bercirikan kepulauan. Bagi jajaran Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil), memanfaatkan teknologi informasi sebagai salah satu media komunikasi dan koordinasi bukanlah hal baru. Dirjen Dukcapil Kemendagri telah lama menginisiasi serta menerapkannya baik untuk berkomunikasi dengan jajaran Ditjen Dukcapil Kemendagri, maupun untuk membangun jaringan dan koordinasi yang intensif dengan jajaran Dukcapil di seluruh Indonesia.

Sejalan dengan hal tersebut Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Karawang membuka layanan *whatsapp group* untuk menerima layanan pelanggan seperti keluhan dan masukan serta temuan dilapangan terkait pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Karawang.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang melakukan Pelayanan Hukum terpadu antara Pengadilan Agama dan Kementerian Agama, pemerintah mengundang masyarakat yang merupakan pasangan suami istri yang sudah menikah secara agama tapi belum tercatat di dokumen negara dengan menggelar Sidang Itsbat Nikah bersama KUA.

Bupati menjelaskan, bahwa jenis pelayanan seperti ini sangat penting karena masyarakat yang belum memiliki identitas, akan sangat terbantu dalam memperoleh identitas hukum. Hal ini dilakukan guna memastikan bahwa seluruh masyarakat karawang tercatat oleh negara dan memastikan bahwa setiap warga negara khususnya di Kabupaten Karawang memperoleh hak nya sesuai dengan amanat undang undang.

Faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan yaitu aspek *communication, resources, dispoition, dan bureaucratic structure* Edward dalam (Widodo, 2011)

1. Komunikasi (Communication)

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan. Sementara itu, komunikasi kebijakan berarti merupakan proses penyampaian informasi kebijakan (*Policy makers*) kepada pelaksana kebijakan (*Policy implementors*)(Widodo, 2011)

Widodo kemudian menambahkan bahwa informasi perlu disampaikan kepada pelaku kebijakan agar pelaku kebijakan dapat memahami apa yang menjadi isi, tujuan, arah, kelompok sasaran (*target group*) kebijakan, sehingga pelaku kebijakan dapat mempersiapkan hal hal apa saja yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijakan, agar proses implementasi kebijakan bisa berjalan dengan efektif serta sesuai dengan tujuan kebijakan itu sendiri.

Komunikasi dalam implementasi kebijakan mencakup beberapa dimensi penting yaitu transformasi informasi (*transmisi*), kejelasan informasi (*clarity*) dan konsistensi informasi (*consistency*). Pada masa transformasi informasi komunikasi dikemas sedemikian rupa guna memastikan komunikasi di terima dengan jelas dan dapat dipahami dengan baik oleh penerima manfaat dari kegiatan yang dilaksanakan sehingga komunikasi berjalan dengan efektif dan menghasilkan perubahan sikap yang signifikan.

2. Sumber daya (Resources)

Sumber daya memiliki peran penting dalam implementasi kebijakan. Edward III dalam Widodo (Widodo, 2011) mengemukakan bahwa: bagaimanapun jelas dan konsistensinya ketentuan ketentuan dan aturan aturan tersebut, jika para pelaksana kebijakan kurang mempunyai sumber daya untuk melaksanakan kebijakan secara efektif maka implementasi kebijakan tersebut tidak efektif. Dengan demikian hal ini sangat sejalan dengan Pemerintah Kabupaten Karawang yang memberikan perhatian sangat tinggi terhadap program *expanding maternal and neonatal survival*

Sumber daya disini berkaitan dengan segala sumber yang dapat digunakan untuk mendukung keberhasilan implementasi kebijakan. Sumber daya ini mencakup sumber daya manusia, anggaran, fasilitas, informasi dan kewenangan yang dijelaskan sebagai berikut:

- a. Sumber daya manusia (*staff*).
- b. Anggaran (*Budgetary*) dalam implementasi kebijakan, anggaran anggaran berkaitan dengan kecukupan modal atau investasi atas suatu program atau kebijakan untuk menjamin terlaksananya kebijakan, sebab tanpa dukungan anggaran yang memadai, kebijakan tidak akan berjalan dengan efektif dalam mencapai tujuan dan sasaran.
- c. Fasilitas (*facility*) penyediaan fasilitas kesehatan guna memenuhi hak hak sipil
- d. Informasi dan kewenangan (*information dan authority*) Informasi juga menjadi factor penting dalam implementasi kebijakan, terutama informasi yang relevan dan cukup terkait bagaimana mengimplementasikan suatu kebijakan. Sementara wewenang berperan penting terutama untuk meyakinkan dan menjamin bahwa kebijakan yang dilaksanakan sesuai dengan yang dikehendaki
- e. Disposisi (*disposition*). Kecenderungan perilaku atau karakteristik dari pelaksana kebijakan berperan penting untuk mewujudkan implementasi kebijakan yang sesuai dengan tujuan atau sasaran. Karakter penting yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan misalnya kejujuran dan komitmen yang tinggi. Kejujuran mengarahkan implementor untuk tetap berada pada tujuan program yang telah digariskan, sedangkan komitmen yang tinggi dari pelaksana kebijakan akan membuat mereka selalu antusias dalam melaksanakan tugas, wewenang, fungsi, dan tanggung jawab sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Sikap dari pelaksana kebijakan akan sangat berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Apabila implementor memiliki sikap yang baik maka dia akan menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, sebaliknya apabila sikapnya tidak mendukung maka implementasi tidak akan terlaksana dengan baik.

3. Struktur birokrasi (*Bureaucratic Structure*).

Struktur organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek struktur organisasi ini melingkupi dua hal yaitu mekanisme, dalam implementasi kebijakan biasanya sudah dibuat *standar operation procedur* (SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementator dalam bertindak agar dalam pelaksanaan kebijakan tidak melenceng dari tujuan dan sasaran kebijakan. Aspek kedua adalah struktur

birokrasi, struktur birokrasi yang terlalu Panjang dan terfigmentasi akan cenderung melemahkan pengawasan dan menyebabkan prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks yang selanjutnya akan menyebabkan aktivitas organisasi menjadi tidak fleksible.

Simpulan

Dari hasil paparan diatas maka dapat disimpulkan bahwa, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang telah melakukan berbagai upaya strategis guna melakukan peningkatan pelayanan kepada masyarakat diantaranya adalah dengan melakukan perekaman E-KTP dengan cara jemput bola pendaatangi tempat public yang dekat di masyarakat antara lain dilakukan di pusat perbelanjaan, panti jompo dan lembaga pemasyarakatan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang juga menggunakan teknologi komunikasi masyarakat untuk menerima masukan dari masyarakat melalui *whatsapp group* guna menjangkau masyarakat lebih luas.

Daftar Pustaka

- Arifin, A. (1994). *Strategi Komunikasi*. Bandung: Armico.
- Crozier, G., Denzin, N., & Lincoln, Y. (1994). Handbook of Qualitative Research. *British Journal of Educational Studies*. <https://doi.org/10.2307/3121684>
- E.D.Ardianto. (2011). *Filsafat Ilmu Komunikasi*. Bandung: Simbioasa.
- Febriharini, M. P. (2016). Pelaksanaan Program e KTP Dalam Rangka Tertib Administrasi Kependudukan. *Serat Acitya –Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang, Vol. 5*(No. 2), 17–30.
- Frinaldi, A. (2014). Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Negeri Sipil Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Catatan Sipil Dan Kependudukan Kota Payakumbuh. *Humanus, 13*(2), 180. <https://doi.org/10.24036/jh.v13i2.4727>
- Furqoni, M. (2014). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. *Publika, 2*(3), 1–12.
Retrieved from <http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/9158/baca-artikel>
- Minzberg. (1991). *The Strategy Process*. Prentie: Hall International Editions.
- Mulyana, D. (2010). *Metode Penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Purnamawati, E. (2009). Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya. *Teknik Industri UPN Jatim, 1*–11.
- Quinn, J. D. (1996). *The Strategy Process; Concept, Context, Cases, 3th Edition*. Prentie: Hall International Editions.
- Rauf, A. R. (n.d.). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENERAPAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAMUJU UTARA, 72–77.

- Rogers, E. (1982). *Communications Strategy For Agricultural Development*,. USA: USA:AED.
- RONI EKHA PUTERA1, T. R. V. (2011). Implementasi Program KTP Elektronik (e-KTP) di daerah Percontohan. *Mimbar Jurnal Sosial Dan Pembangunan*, 27(2), 193–201. <https://doi.org/10.29313/mimbar.v27i2.328>
- Somantri, G. R. (2004). Out-source call center operates in the Moscow region. *Elektrosvyaz*, 9(5), 26. <https://doi.org/10.7454/mssh.v9i2.122>
- Widodo, J. (2011). *Analisa Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayu Media Fublishing.
- Yin, P. D. R. K. (2015). *Studi Kasus Desain & Metode*. Jakarta: Rajawali Pers.