

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Studi Implementasi merupakan suatu kajian mengenai studi kebijakan yang mengarah pada proses pelaksanaan dari suatu kebijakan. Dalam prakteknya implementasi kebijakan merupakan suatu kebijakan yang begitu kompleks bahkan tidak jarang bermuatan politis dengan adanya investasi berbagai kepentingan. Implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksanaan kebijakan yang melakukan suatu aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri.

Pelayanan publik yang prima dan berkualitas adalah pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat dengan berbagai dimensi, standar, proses dan implementasi. Masyarakat menuntut agar pemerintah untuk membuka akses seluas-luasnya terhadap praktek pelayanan publik melalui transparansi tersebut. Dalam pelayanan harus memperhatikan aspek kualitas pelayanan dan proses pelayanan yang diinterpretasikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana proses pelayanan akan dikatakan berhasil pada tujuannya apabila dapat menyediakan produk dan jasa pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Untuk mewujudkan proses pelayanan yang prima dan berkualitas pemerintah meregulasikan suatu kebijakan yang selanjutnya akan diimplementasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran, yaitu tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam proses pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (e-ktip).

Implementasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengkajian Pembangunan dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan merupakan suatu sistem informasi berbasis web yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan untuk menata sistem administrasi dibidang kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi dan juga membantu bagi petugas di jajaran Pemerintah Daerah khususnya di Dinas Kependudukan didalam menyelenggarakan layanan kependudukan.

Manfaat diterapkannya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan adalah Tercapainya tertib administrasi kependudukan, karena dengan adanya NIK (nomor identitas tunggal) maka permasalahan seperti e-ktip ganda tidak akan terjadi dan tercapainya efisiensi dan efektivitas dalam layanan publik, sehingga

masyarakat tidak perlu repot harus bolak-balik untuk mengurus kepentingan mereka.

Tetapi pada pelaksanaannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran penulis menemukan permasalahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh petugas dalam proses pengelolaan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, salah satunya yaitu pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (e-ktip) yang menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIADK).

Permasalahan tersebut yaitu terjadinya *Duplicate Record* (perekaman ganda) padahal salah satu manfaat diterapkannya kebijakan SIADK adalah tercapainya tertib administrasi kependudukan, karena dengan adanya NIK (nomor identitas tunggal) maka permasalahan seperti ktp ganda tidak akan terjadi, tapi berdasarkan data yang diperoleh langsung dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran masih terjadi perekaman ganda, berikut data laporan pelaksanaan e-ktip:

**Tabel 1.1**  
**Laporan Pelaksanaan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran per tanggal 28 Mei 2017**

No	Kecamatan	Duplicate Record
1.	Parigi	30
2.	Cijulang	1
3.	Cimerak	7
4.	Cigugur	16
5.	Langkaplancar	7
6.	Mangunjaya	5
7.	Padaherang	16
8.	Kalipucang	6
9.	Pangandaran	26
10.	Sidamulih	12
<b>Jumlah</b>		<b>126</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2017

Berdasarkan tabel 1.1 ada 126 terjadinya *duplicate record* (perekaman ganda) di seluruh Kabupaten Pangandaran, ada 30 *duplicate record* kesalahan yang terjadi kepada masyarakat yaitu paling banyak terjadi kepada masyarakat Kecamatan Parigi dan Kecamatan Pangandaran berdasarkan tabel tersebut masih kurang optimalnya implementasi kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran karena masih terjadinya kesalahan dalam pelaksanaan administrasi kependudukan.

Selain itu Penulis menemukan permasalahan yaitu masih belum optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas terhadap masyarakat yang mendapatkan pelayanan e-ktp diantaranya masih terjadi keterlambat pencetakan e-ktp dan masih ada masyarakat yang belum melakukan perekaman. Berikut data laporan pelaksanaan perekaman dan pencetakan e-ktp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran, yaitu:

**Tabel 1.2**  
**Laporan Pelaksanaan Perekaman dan Pencetakan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran Per Tanggal 28 Mei 2017**

No	Kecamatan	Wajib E-KTP	Perekaman	Belum Rekam	Sudah Cetak	Belum Cetak
1.	Parigi	33.677	31.103	2.574	9.158	21.945
2.	Cijulang	21.312	20.427	885	5.360	15.067
3.	Cimerak	35.042	32.808	2.234	8.737	24.071
4.	Cigugur	16.317	15.119	1.198	6.224	8.895
5.	Langkaplancar	36.604	33.740	2.864	4.985	28.755
6.	Mangunjaya	24.418	22.854	1.564	6.505	16.349
7.	Padaherang	52.060	48.418	3.642	9.933	38.485
8.	Kalipucang	28.501	26.824	1.677	6.074	20.750
9.	Pangandaran	40.211	36.072	4.139	11.208	24.867
10.	Sidamulih	21.487	19.534	1.953	7.428	12.106
Jumlah		<b>309.629</b>	<b>286.899</b>	<b>22.730</b>	<b>75.612</b>	<b>211.287</b>

*Sumber: Hasil Pengolahan Data 2017*

Berdasarkan tabel 1.2 data yang diperoleh langsung dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran per tanggal 28 Mei 2017 yang telah diolah kembali oleh penulis, jumlah penduduk yang wajib melaksanakan e-ktp di Kabupaten Pangandaran sebesar 309.629 jiwa, yang sudah melakukan perekaman sebesar 286.899 jiwa, yang belum melakukan perekaman sebesar 22.730 jiwa, sudah cetak 75.612 jiwa dan belum cetak sebanyak 211.287 jiwa.

Jadi berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan oleh penulis ada sekitar 7,34% yang belum melakukan perekaman, 24,42% yang sudah melakukan pencetakan dan ada sekitar 68,24% yang belum melakukan pencetakan di Kecamatan Pangandaran. Masih banyak masyarakat yang belum mempunyai e-ktp, dengan adanya e-ktp berfungsi sebagai identitas diri, mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintahan dan swasta, karena tidak lagi memerlukan ktp setempat dan untuk mendukung terwujudnya data base kependudukan yang akurat.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bahwa maksimal waktu penyelesaian e-ktp (pemula) yaitu 5 (lima) hari kerja dan waktu penyelesaian e-ktp (perubahan data, hilang/rusak) yaitu 4 (empat) hari kerja, tapi pada kenyataannya ada masyarakat yang sudah melakukan perekaman tapi belum memiliki e-ktp, pencetakan e-ktp ada yang sampai 5,3,2 bulan bahkan ada yang sampai 1 tahun belum juga jadi e-ktpnya.

Berdasarkan pemaparan diatas, penulis merasa tertarik ingin meneliti secara langsung bagaimana Implementasi Kebijakan Sistem Informasi

Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Pangandaran secara langsung mengingat pentingnya data kependudukan dalam pelaksanaan program-program pemerintah. Serta banyaknya masalah yang muncul akibat kekurangannya. Oleh karena itu penulis mengangkatnya kedalam sebuah penelitian yang berjudul **“PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PANGANDARAN”**.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Seberapa besar pengaruh karakteristik masalah kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran?
2. Seberapa besar pengaruh karakteristik kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran?
3. Seberapa besar pengaruh lingkungan kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) terhadap Kualitas Pelayanan Kartu

Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran?

4. Seberapa besar Pengaruh Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan jawaban terhadap perumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, yakni untuk:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh karakteristik masalah tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh karakteristik kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh lingkungan kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran.

4. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil ataupun kegunaan dari penelitian ini antara lain diharapkan dapat memberikan manfaat:

1. Kegunaan Teoritis
  - a. Memperoleh gambaran langsung mengenai Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran.
  - b. Sebagai bahan informasi tentang data empiris yang dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya.
  - c. Dapat dipergunakan untuk menelaah atau menambahkan khasanah keilmuan khususnya Administrasi Publik, yang secara khusus mengenai Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran.



## 2. Kegunaan Praktis

### a. Untuk Peneliti

Untuk menambah wawasan, dan pengetahuan penulis dalam bidang Administrasi Publik secara teoritis maupun praktis, serta berguna sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik di Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

### b. Bagi Lembaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Peneliti ini diharapkan dapat berguna sebagai media untuk mengembangkan ilmu administrasi publik bidang kebijakan publik dan kualitas pelayanan publik.

### c. Untuk Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbang saran baik dari segi pemikiran dan sebagai bahan pertimbangan dalam pemecahan berbagai masalah terutama yang terjadi di lingkungan Disdukcapil Kabupaten Pangandaran dalam pengimplementasikan kebijakan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) terutama dalam bidang pemberian pelayanan kepada masyarakat, dalam hal ini Disdukcapil Kabupaten Pangandaran guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

d. Untuk Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan acuan untuk penelitian selanjutnya dengan bidang yang sama secara lebih mendalam.

### **1.5 Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran ini digunakan untuk memberikan landasan dasar yang berguna untuk membantu penelitian dalam memecahkan masalah. Kerangka pemikiran ini dimaksudkan untuk memberi gambaran dan batasan tentang konsep-konsep yang digunakan sebagai landasan penelitian yang akan dilakukan, dengan demikian penulis dapat menggunakan teori-teori yang relevan dengan tujuan penelitian.

Menurut Nigro dan Nigro dalam Syafri (2012: 20) administrasi publik adalah usaha kerjasama kelompok dalam kerangka organisasi negara baik yang meliputi ketiga cabang eksekutif (pemerintahan), legislatif (DPR) dan yudisial atau yudikatif (kehakiman) dan hubungan timbal balik antara ketiganya, yang memiliki peran penting dalam pembuatan kebijakan publik sehingga merupakan bagian dari proses politik, berbeda secara signifikan dengan administrasi swasta, berhubungan erat dengan sejumlah kelompok swasta dan individu dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan pengertian diatas bahwa administrasi publik adalah usaha yang dilakukan oleh sekelompok organisasi negara baik dari eksekutif, legislatif maupun yudikatif untuk menjalankan sebuah kebijakan yang telah ditentukan sebelumnya untuk dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Menurut Mulyadi (2016: 12), bahwa implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan.

Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya.

Jadi implementasi adalah sebuah tindakan dan pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah program dilaksanakan untuk dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu keputusan yang melibatkan instansi-instansi terkait.

Mazmanian dan Sabatier dalam Agustino (2014: 139) mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai pelaksana keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Lazimnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasi.

Jadi implementasi kebijakan adalah pelaksanaan sebuah keputusan kebijakan baik dalam bentuk undang-undang, perintah-perintah atau keputusan-keputusan untuk dapat tercapainya tujuan yang diharapkan.

Mazmanian dan sabatier dalam Mulyadi (2016:70) mengemukakan bahwa ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, yakni:

1. Karakteristik dari masalah, dengan indikator:
  - a. Tingkat kesulitan teknis dari masalah yang bersangkutan
  - b. Tingkat kemajemukan dari kelompok sasaran
  - c. Proporsi kelompok sasaran terhadap total populasi
  - d. Cakupan perubahan perilaku yang diharapkan

2. Karakteristik kebijakan/undang-undang, dengan indikator:
  - a. Kejelasan isi kebijakan;
  - b. Seberapa jauh kebijakan tersebut memiliki dukungan teoritis;
  - c. Besarnya alokasi sumberdaya
  - d. Seberapa besar adanya keterpautan dan dukungan antar berbagai institusi pelaksana;
  - e. Kejelasan dan konsistensi aturan yang ada pada badan pelaksana;
  - f. Tingkat komitmen aparat terhadap tujuan kebijakan;
  - g. Seberapa luas akses kelompok-kelompok luar untuk berpartisipasi dalam implementasi kebijakan.
3. Lingkungan Kebijakan, dengan indikator:
  - a. Kondisi sosial ekonomi masyarakat dan tingkat kemajemukan teknologi;
  - b. Dukungan publik terhadap sebuah kebijakan;
  - c. Sikap dari kelompok pemilih;
  - d. Tingkat komitmen dan keterampilan dari aparat dan implementor.

Menurut Sedarmayanti (2013: 252), kualitas pelayanan adalah kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan/cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan awal dan setiap saat, melakukan sesuatu secara benar awal, dan sesuatu yang bisa membahayakan pelanggan.

Berdasarkan pengertian diatas, jadi kualitas pelayanan adalah sebuah kegiatan yang dilakukan oleh petugas untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan tanpa adanya kekurangan dalam pelayanan.

Menurut Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2013: 253-254), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 (lima) dimensi yang digunakan dalam menilai suatu kualitas pelayanan yaitu:

- a. *Reliability* (Handal), kemampuan untuk memberi secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan.
- b. *Responsiveness* (Pertanggungjawaban), kesadaran/keinginan membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
- c. *Assurance* (Jaminan), pengetahuan/wawasan, kesopan santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, respek terhadap konsumen.
- d. *Emphaty* (Empati), kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
- e. *Tangibles* (Terjamah), penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti: peralatan/perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Implementasi kebijakan publik sangat berpengaruh terhadap hasil akhir yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, yakni terdapat dampak yang dirasakan oleh masyarakat. Menurut Holl dalam Menurut Tjiptowardojo (2010: 77), mengatakan bahwa kebijakan publik adalah sejumlah aktivitas pemerintah untuk memecahkan masalah dimasyarakat, baik secara langsung maupun berbagai lembaga yang mempengaruhi kehidupan masyarakat, dalam pelaksanaannya terdapat tingkat pengaruh sebagai implikasi dari tindak pemerintah. Intinya bagaimana kebijakan tersebut dilaksanakan secara efektif dan partisipatif. Implikasinya mencerminkan tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik yang

diberikan oleh birokrasi kepada pemerintah sebagai pihak yang bertanggungjawab terhadap keberhasilan kebijakan yang telah digariskan.

Berikut ini alur kerangka pemikiran pada penelitian Pengaruh Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran.

**Gambar 1.1**  
**Model Kerangka Pemikiran**



Sumber: *Peneliti Setelah Diolah*

## 1.6 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2012: 63), menyatakan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan

sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Berdasarkan acuan dari kerangka pikir di atas maka untuk peneliti menyusun hipotesis penelitian yang berpedoman pada teori hipotesis asosiatif. Menurut Sugiyono (2013: 77), Hipotesis asosiatif adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah asosiatif, yaitu yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dijelaskan peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

1. H<sub>0</sub> : Tidak ada pengaruh karakteristik masalah kebijakan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) terhadap kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (e-ktip) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran.  
Ha: Ada pengaruh karakteristik masalah kebijakan sistem informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) terhadap kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (e-ktip) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran.
2. H<sub>0</sub>: Tidak ada pengaruh karakteristik kebijakan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) terhadap kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (e-ktip) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran.  
Ha: Ada pengaruh karakteristik kebijakan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) terhadap kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (e-ktip) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Pangandaran.

3. H0: Tidak ada pengaruh lingkungan kebijakan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) terhadap kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (e-ktp) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran.

Ha: Ada pengaruh lingkungan kebijakan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) terhadap kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (e-ktp) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan.

4. H0: Tidak ada pengaruh implementasi kebijakan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) terhadap kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (e-ktp) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran

Ha: Ada pengaruh implementasi kebijakan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) terhadap kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (e-ktp) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran