

**KOMUNIKASI DALAM IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DILAKUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW**

**HAFIS ALDANI POSANGI
FLORENCE D. J. LENGKONG
SALMIN DENGO**

hafisposangi@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to study how communication in the implementation of population administration policies in the Population and Civil Registry Office of North Bolaang Mongondow Regency. The study uses descriptive qualitative method. Policy communication is seen from three important aspects of public policy communication, namely transmission, clarity, and consistency. Research informants are the head of the department, heads of departments, staff / executors, sub-district heads, village heads and the approved community. Data collection uses interviews, while the analysis technique used is an interactive model analysis from Miles and Huberman. Based on the research results, conclusions can be drawn: (1) Information dissemination and information on population administration policies are given effectively to the sub-district and village / village governments and to the community. (2) Population administration policy is clearly communicated to all parties both to the sub-district and village / village government and to the community. (3) Information or explanation regarding population administration administrative policies submitted by officers in accordance with what has been determined or stated in the policy, both according to administrative requirements for each type of service, service procedures, service administration costs, service delivery, and matters the other.

Keywords: Policy communication, Population administration services.

PENDAHULUAN

Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk mewujudkan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga Negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Sehingga itu efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik-buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada masa Orde Baru, banyak pihak menilai bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tidak berjalan dengan efektif dan efisien. Seperti dikatakan oleh Rusli (2013) bahwa

pelayanan publik di masa orde baru sangat bernuansa politis; masalah dan kepentingan masyarakat yang seharusnya dijadikan titik tolak untuk merumuskan program pelayanan, kurang mendapat perhatian. Paralel dengan kondisi tersebut, kepentingan masyarakat sering dipersepsikan oleh si pemberi layanan (*servant*) yaitu para pejabat pemerintah sendiri. Sejumlah persoalan publik yang dinilai dapat mendatangkan dukungan politis untuk memperkuat kedudukan pemerintahan akan mendapat perhatian serius, walaupun tidak relevan dengan kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, tidak heran banyak program pelayanan publik yang tidak berhasil memberikan kontribusi pada usaha peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Seiring dengan bergulirnya reformasi, pada tahun 1999 bangsa Indonesia memasuki babak baru dalam penyelenggaraan otonomi daerah yang ditandai dengan keluarnya undang-undang pemerintahan daerah yang

baru, yaitu Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, kemudian diganti dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, kemudian diganti lagi dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014. Apabila dicermati, pada dasarnya misi dan tujuan dari kebijakan otonomi daerah yang diamanatkan dalam undang-undang tersebut adalah : pertama, meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat; kedua, menciptakan efisiensi dan efektivitas pengelolaan sumberdaya lokal/daerah untuk kepentingan peningkatan kesejahteraan masyarakat; dan ketiga, untuk memberdayakan dan menciptakan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pemerintahan dan pembangunan.

Di Kabupaten Bolaang Mongondow instansi pelaksana pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow. Dari hasil studi pendahuluan (prasurvei) yang dilakukan, nampaknya ada indikasi awal bahwa implementasi pelayanan urusan administrasi kependudukan (pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil) belum secara optimal berjalan efektif. Hal itu dapat diindikasikan dengan beberapa masalah seperti : (1) Ketepatan waktu pemberian dan penyelesaian pelayanan masih sering tidak sesuai. Dari keluhan masyarakat, petugas sering kali tidak cepat menanggapi/merespons masyarakat yang membutuhkan pelayanan, sehingga sering mereka masih harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Penyelesaian penerbitan dokumen kependudukan (Kartu Keluarga, KTP, Surat Keterangan Kependudukan), dan penerbitan dokumen akta pencatatan sipil (akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, akta pengakuan anak, dan akta pengesahan anak), juga masih sering lebih lama dari waktu yang sudah ditentukan. (2) Mekanisme dan prosedur pelayanan juga masih sering dikeluhkan masyarakat karena masih terkesan rumit dan panjang; dan (3) Masih adanya kesalahan dalam produk

pelayanan KK, KTP, dan Akta Pencatatan Sipil seperti dalam hal penulisan nama, alamat, pekerjaan, dan lainnya.

Implementasi kebijakan akan efektif jika keputusan kebijakan itu dikomunikasikan dengan efektif kepada para pelaksana kebijakan dan para kelompok sasaran kebijakan itu sendiri (Edward III dalam Winarno, 2016). Dalam hal implementasi kebijakan administrasi kependudukan di daerah, komunikasi kebijakan harus dikomunikasikan dengan efektif kepada para pegawai pelaksana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Keputusan kebijakan juga harus dikomunikasikan secara jelas dan konsisten kepada pejabat-pejabat pemerintah di daerah yang terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan, terutama Pemerintah Kecamatan dan Pemerintah Kelurahan/Desa, sebab urusan pelayanan administrasi kependudukan dimulai dari tingkat Kelurahan/Desa dan Kecamatan.

Keputusan kebijakan administrasi kependudukan juga harus dikomunikasikan atau disosialisasikan dengan jelas dan konsisten kepada masyarakat luas, sehingga mereka dapat memahami dan melaksanakan dengan benar. Masyarakat masih banyak yang tidak mengetahui dan tidak memahami persyaratan administrasi dan persyaratan teknis untuk setiap jenis pelayanan, serta kurang/tidak memahami mekanisme/prosedur pelayanan administrasi kependudukan. Hal itu tentu dapat menghambat dalam pemberian dan penyelesaian pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara cepat dan tepat. Masyarakat harus bolak-balik ke kantor Dinas untuk melengkapi persyaratan pelayanan.

Beberapa indikasi masalah dalam pelayanan administrasi kependudukan serta pemikiran tentang pentingnya komunikasi dalam implementasi kebijakan kependudukan tersebut mendorong untuk melakukan penelitian tentang “Komunikasi

Dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Adminitrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow”.

TINJAUAN PUSTAKA

Istilah komunikasi berpangkal pada istilah Bahasa Latin “*communis*” yang artinya membuat kebersamaan antara dua orang atau lebih. Komunikasi juga berasal dari istilah akar Bahasa Latin yaitu *communico* yaitu membagi. Istilah komunikasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebuah pengiriman dan penerimaan pesan yang dilakukan oleh dua atau lebih orang sehingga pesan itu dapat dipahami. William Goerden (Mulyana, 2014) menjelaskan bahwa komunikasi dapat didefinisikan sebagai transaksi dinamis yang melibatkan gagasan dan perasaan, dan menurut Donald Byker & Loren J. Anderson bahwa komunikasi (manusia) adalah berbagi informasi antara dua orang atau lebih. Dance mengartikan komunikasi sebagai “usaha untuk menimbulkan respon melalui lambang-lambang verbal”, ketika lambang-lambang verbal tersebut bertindak sebagai stimuli. Raimond S. Ross (Rahmat, 1989:4) mendefinisikan komunikasi sebagai “*a transaction process involving cognitive sorting, selecting, and sharing of symbol in a such a way as to help another elicit from is own experiences a meaning or responses similar to that intended by the source*” (proses transaksional yang meliputi pemisahan, pemilihan bersama lambang secara kognitif, begitu rupa sehingga membantu orang lain untuk mengeluarkan dari pengalamannya sendiri arti atau respons yang sama dengan yang dimaksud oleh sumber). Lain halnya definisi komunikasi yang dikutip berikut ini menampilkan “kekuatan kata komunikasi”. Berelson & Steiner dalam Mulyana, (2014) menyatakan bahwa komunikasi adalah transmisi informasi, ide, emosi, keterampilan, dan lain-lain melalui simbol-simbol, kata-kata, gambar, fitur, dan grafik, dll.

Somad, (2007) yang mengemukakan bahwa komunikasi merupakan suatu aktivitas atau peristiwa tranmisi informasi, yang merupakan proses penyampaian informasi antara individu dengan individu atau individu dengan kelompok, melalui sistem simbol yang umum digunakan seperti pesan verbal dan tulisan serta melalui isyarat atau simbol lainnya. Definisi yang lain yaitu dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih dengan cara yang tepat, sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami.

Konsep Implementasi Kebijakan

Istilah implementasi diambil dari istilah dalam Bahasa Inggris yaitu “*implement*”. Menurut Pressman dan Wildavsky dalam Sedarmayanti (2003), bahwa istilah *implement* berasal dari kata *implementum* yang berarti *action of filling up*, sedangkan *implementum* berasal dari kata *implore (to fill up)* dan *mentum (mentmore at full)*. Dengan kata lain *implement* berarti *to carry out* (melakukan). Kata *to implement* mengandung dua makna, yaitu : (1) *produce* (menghasilkan), *execute* (melaksanakan), *archieve* (mencapai), *accomplish* (menyelesaikan). (2) *complete* (menyempurnakan, melengkapi, melaksanakan) : *effecute* (bersusah payah mengerjakan), *realize* (merealisasikan), *bring about* (menghasilkan/mengadakan). Kamus Websters merumuskan secara pendek bahwa *to implement* (mengimplementasikan) berarti *to provide the means for carrying out* (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu), *to give practical effect to* (menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu).

Pressman dan Wildavsky dalam Abdulwahab (2008) mengatakan sebuah kata kerja mengimplementasikan itu sudah sepantasnya terkait langsung dengan kata benda kebijakan. Sehingga itu proses untuk mengimplementasikan kebijakan perlu

mendapat perhatian yang saksama dan oleh sebab itu adalah keliru kalau kita menganggap bahwa proses tersebut dengan sendirinya akan berlangsung mulus.

Implementasi merupakan salah satu langkah penting dari proses kebijakan publik. Seperti dikatakan oleh Dunn (2002) bahwa kebijakan publik itu terdiri dari serangkaian langkah-langkah yaitu : agenda setting, formulasi kebijakan, adopsi kebijakan, implementasi kebijakan, dan evaluasi kebijakan. Demikian pula menurut Ripley dalam Kusumanegara (2010), bahwa serangkaian aktivitas dalam siklus kebijakan meliputi : agenda setting, formulasi dan legitimasi tujuan dan program, implementasi program, evaluasi implementasi (kinerja dan dampak), dan keputusan mengenai masa depan kebijakan atau program.

Konsep Pelayanan Administrasi Kependudukan

Sebagaimana telah disebutkan di muka bahwa kebijakan tentang pelayanan administrasi kependudukan sekarang ini ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, sebagaimana telah dirubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006. Dalam Undang-Undang ini, Administrasi Kependudukan didefinisikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan tersebut bertujuan untuk : (1) Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk; (2) Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk; (3) Menyediakan data dan informasi kependudukan secara

nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya; (4) Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu; dan (5) Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan metode pendekatan deskriptif-kualitatif. Komunikasi kebijakan dilihat dari tiga aspek penting dari komunikasi kebijakan publik yaitu transmisi, kejelasan, dan konsistensi. Informan penelitian adalah kepala dinas, para kepala bidang, pegawai staf/pelaksana, camat, lurah dan masyarakat yang dilayani. Pengumpulan data menggunakan pedoman wawancara, sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah analisis model interaktif dari Miles dan Huberman

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Menurut teori/model implementasi kebijakan dari Edward III dalam Nugroho (2009) bahwa komunikasi merupakan aspek pertama-tama harus ada agar pelaksanaan kebijakan publik. Komunikasi yang dimaksud oleh Edward III adalah berkenaan dengan bagaimana suatu kebijakan publik dikomunikasikan pada organisasi publik dan terutama pemangku kepentingan. Menurut Edward III bahwa suatu kebijakan publik akan dapat dilaksanakan dengan baik dan efektif jika terjadi komunikasi yang efektif antara pelaksana kebijakan/program dengan para pemangku kepentingan atau masyarakat umum. Dengan komunikasi, maka tujuan dan sasaran dari suatu kebijakan dapat disosialisasikan secara baik sehingga dapat menghindari adanya distorsi atau penolakan atas kebijakan tersebut. Komunikasi menjadi penting karena semakin tinggi pengetahuan

dan pemahaman pada kebijakan maka akan mengurangi tingkat penolakan dan kekeliruan dalam mengaplikasikan kebijakan dalam ranah yang sesungguhnya. Menurut Edward III ada tiga hal penting dalam dimensi komunikasi ini yaitu (1) transmisi, yaitu cara informasi disampaikan kepada publik, (2) kejelasan informasi yang disampaikan, dan (3) konsisten penyampaian informasi itu.

Menurut Edward III bahwa transmisi merupakan persyaratan pertama bagi implementasi kebijakan yang efektif, yaitu bahwa para pelaksana kebijakan harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan. Keputusan-keputusan kebijakan dan perintah-perintah harus ditransmisi atau diteruskan kepada para pelaksana sebelum keputusan-keputusan dan perintah-perintah itu diikuti. Oleh karena itu, sebelum pejabat dapat mengimplementasikan suatu keputusan kebijakan, ia harus menyadari bahwa suatu keputusan telah dibuat dan suatu perintah untuk pelaksanaannya telah dikeluarkan. Semakin cermat keputusan-keputusan dan perintah-perintah pelaksanaan ditransmisikan atau diteruskan kepada mereka yang harus melaksanakannya, maka semakin tinggi probabilitas keputusan-keputusan dan perintah-perintah pelaksanaan tersebut dilaksanakan.

Sebagaimana telah diuraikan di atas bahwa pada penelitian ini aspek transmisi dalam komunikasi implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan dilihat dari bagaimana kebijakan pelayanan administrasi kependudukan dikomunikasikan oleh pihak Dinas Dukcapil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara kepada semua pihak terkait baik kepada institusi pemerintah terkait (pemerintah kecamatan, pemerintah kelurahan/desa) dan kepada masyarakat umum yang merupakan kelompok sasaran (target group) dari kebijakan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan pelayanan administrasi kependudukan dikomunikasikan dengan baik dan efektif. Kebijakan pelayanan administrasi

kependudukan dikomunikasikan (disosialisasikan, diinformasikan) baik kepada pemerintah kecamatan dan pemerintah kelurahan/desa yang ada di wilayah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Kebijakan yang ataupun perubahan kebijakan atau regulasi tentang pelayanan administrasi kependudukan diinformasikan dan dikoordinasikan kepada para Camat dan Lurah/Kepala Desa dengan mengirim surat resmi pemberitahuan atau juga melalui pertemuan/rapat dengan para Camat. Kebijakan pelayanan administrasi kependudukan disosialisasikan kepada masyarakat baik secara langsung oleh tim yang turun langsung ke masyarakat maupun melalui bantuan pemerintah kecamatan dan pemerintah desa. Di kantor dinas (di ruang depan dan di ruang pelayanan) juga dipampang informasi pelayanan administrasi kependudukan seperti persyaratan pelayanan untuk setiap jenis layanan dan juga bagan prosedur pelayanan sehingga masyarakat yang datang ke kantor Dinas Dukcapil untuk mengurus sesuatu dokumen kependudukan dapat memahami dan mengikuti. Sosialisasi juga dilakukan melalui brosur atau leaflet, media elektronik seperti website, situs internet. Brosur/leaflet tentang prosedur pelayanan administrasi kependudukan ditempel di kantor Camat dan kantor Lurah/Kepala Desa sehingga mudah dilihat dan dibaca oleh masyarakat. Pihak Dinas bekerjasama dengan pemerintah kecamatan dan pemerintah kelurahan/desa menyampaikan penerangan/penjelasan langsung kepada masyarakat pada kegiatan atau kesempatan pertemuan dengan masyarakat.

Aspek kedua yang disoroti oleh Edward III dalam rangka komunikasi kebijakan adalah kejelasan (*clarity*) komunikasi. Dikatakan bahwa jika suatu kebijakan dapat diimplementasikan sebagaimana yang diinginkan, maka petunjuk-petunjuk pelaksanaan tidak hanya harus diterima oleh para pelaksana kebijakan, tetapi juga komunikasi tersebut harus jelas.

Ketidajelasan pesan komunikasi yang disampaikan berkenaan dengan implementasi kebijakan akan mendorong terjadinya interpretasi yang salah bahkan mungkin bertentangan dengan pesan awal. Hasil penelitian sebagaimana telah dideskripsikan di atas menunjukkan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Dukcapil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara dikomunikasikan (diinformasikan dan disosialisasikan) dengan jelas kepada semua pihak baik kepada pemerintah kecamatan dan kelurahan/desa maupun kepada masyarakat. Semua hal yang berkenaan dengan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan seperti persyaratan administrasi untuk setiap jenis layanan, prosedur pelayanan, biaya administrasi pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, dan lainnya diinformasikan dengan jelas. Informasi tentang kebijakan pelayanan administrasi kependudukan yang disampaikan oleh pihak Dinas Dukcapil jelas dan dapat dipahami oleh para aparat pemerintah kecamatan dan pemerintah kelurahan/desa yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk kelengkapan persyaratan dan pengantar ke Dinas Dukcapil untuk mengurus sesuatu dokumen administrasi kependudukan. Masyarakat juga dapat memahami dengan jelas informasi atau penjelasan yang disampaikan oleh petugas Dinas Dukcapil tentang persyaratan administrasi dan prosedur pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Dukcapil, sehingga mereka dapat menyiapkan semua persyaratan untuk mengurus dokumen kependudukan di Dinas Dukcapil.

Aspek ketiga yang menurut Edward III juga penting dalam efektifnya komunikasi suatu kebijakan publik adalah konsistensi. Dikatakan oleh Edward III dalam Winarno (2016), jika implementasi kebijakan ingin berlangsung efektif, maka perintah-perintah pelaksanaan harus konsisten. Walaupun perintah-perintah yang disampaikan kepada para pelaksana kebijakan mempunyai unsur kejelasan, tetapi bila perintah tersebut

bertentangan maka perintah tersebut tidak akan memudahkan para pelaksana kebijakan menjalankan tugasnya dengan baik. Perintah-perintah implementasi kebijakan yang tidak konsisten akan mendorong para pelaksana mengambil tindakan yang sangat longgar dalam menafsirkan dan mengimplementasikan kebijakan; dan bila hal ini terjadi maka akan berakibat pada ketidakefektifan implementasi kebijakan karena tindakan yang sangat longgar besar kemungkinan tidak tepat digunakan untuk melaksanakan tujuan-tujuan kebijakan. Hasil penelitian di Dinas Dukcapil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara menunjukkan bahwa Informasi atau penjelasan tentang kebijakan pelayanan administrasi kependudukan disampaikan secara konsisten oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara sesuai dengan apa yang telah ditetapkan atau tertuang dalam kebijakan tersebut, baik menyangkut persyaratan administrasi untuk setiap jenis layanan, tentang prosedur pelayanan, biaya administrasi pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, dan hal-hal lainnya berkenaan dengan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Dukcapil.

Hasil penelitian tersebut secara keseluruhan menunjukkan bahwa komunikasi dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara sudah dilaksanakan dengan baik dan efektif dilihat dari aspek transmisi (bagaimana informasi kebijakan disampaikan kepada pihak-pihak terkait), aspek kejelasan informasi kebijakan yang disampaikan, dan aspek konsistensi dalam menginformasikan kebijakan.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Transmisi. Sosialisasi dan informasi tentang kebijakan pelayanan administrasi kependudukan disampaikan dengan

- efektif kepada pemerintah kecamatan dan pemerintah kelurahan/desa dan kepada warga masyarakat. Kebijakan yang ataupun perubahan kebijakan atau regulasi diinformasikan dan dikoordinasikan kepada para Camat dan Lurah/Kepala Desa dengan mengirim surat resmi pemberitahuan atau juga melalui pertemuan/rapat dengan para Camat. Kebijakan pelayanan administrasi kependudukan disosialisasikan kepada masyarakat secara langsung oleh tim yang turun langsung ke masyarakat bekerja sama dengan pemerintah kecamatan dan pemerintah desa, juga melalui papan informasi di ruang depan dan di ruang pelayanan di Dinas Dukcapil.
2. Kejelasan. Kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Dukcapil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara dikomunikasikan (diinformasikan dan disosialisasikan) dengan jelas kepada semua pihak, baik kepada pemerintah kecamatan dan kelurahan/desa maupun kepada masyarakat. Semua hal yang berkenaan dengan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan seperti persyaratan administrasi untuk setiap jenis layanan, prosedur pelayanan, biaya administrasi pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, dan lainnya diinformasikan dengan jelas.
 3. Konsistensi. Informasi atau penjelasan tentang kebijakan pelayanan administrasi kependudukan disampaikan secara konsisten oleh petugas sesuai dengan apa yang telah ditetapkan atau tertuang dalam kebijakan tersebut, baik menyangkut persyaratan administrasi untuk setiap jenis layanan, prosedur pelayanan, biaya administrasi pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, dan hal-hal lainnya.

Saran

1. Komunikasi (sosialisasi atau penyampaian informasi) tentang

kebijakan pelayanan administrasi kependudukan lebih efektif kalau ditransmisi atau disampaikan secara langsung kepada masyarakat melalui penerangan dan penyuluhan, dan menggunakan media penyampaian informasi yang mudah diakses oleh masyarakat.

2. Informasi tentang kebijakan pelayanan administrasi kependudukan akan lebih jelas kalau disampaikan langsung oleh petugas/pegawai Dinas Dukcapil. Untuk itu, pegawai/petugas Dinas Dukcapil harus lebih banyak turun langsung ke masyarakat.
3. Informasi tentang kebijakan pelayanan administrasi kependudukan akan konsisten jika disampaikan oleh pegawai/petugas yang mempunyai kompetensi dan komitmen yang tinggi untuk melaksanakan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan dengan baik dan efektif. Untuk itu para pegawai/petugas yang turun ke masyarakat untuk mensosialisasikan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan harus diberi pelatihan yang cukup.

DAFTAR PUSTAKA

- Dunn W. 2002, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik* (terjemahan), Yogyakarta : UGM Press.
- Kusumanegara, S., 2010, *Model dan Aktor dalam Proses Kebijakan Publik*, Yogyakarta, Gava Media.
- Mulyana, D. 2014, *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Jakarta : PT. Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, R.D.. 2009, *Reinventing Pembangunan*, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo.
- Rusli, B, 2013, *Kebijakan Publik : Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif*, Bandung : Hakim Publishing.
- Sedarmayanti, 2009, *Manajemen Sumberdaya Manusia : Reformasi*

Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil, Rafika Aditama, Bandung.

Winarno,B. 2016, *Kebijaka Publik Era Globalisasi : Teori, Proses, dan Studi Komparatif*, Yogyakarta : Center of Akademik Publishing Service.

Sumber Lain :

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.