

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN HALMAHERA UTARA

Yiska Juniarti Mokola

Patar Rumapea

Sony Rompas

ABSTRACT : *This research was carried out by focusing the discussion on the problem of policy implementation in the public service population and civil registry offices in North Halmahera Regency in making ID cards. This study aimed to determine how the implementation of public service policy has been conducted in the department of population and civil registration district of North Halmahera in terms of ID cards, and to help authors understand how the implementation of the public service policy is applied in the sphere of local government, particularly the official residence and recording civil.*

This research was conducted using qualitative research methods in the Department of Population and Civil Registration, the Government of North Halmahera, North Maluku province the number of respondents is as much as 10 employees in the Department of Population and Civil Registration District of North Halmahera. The technique used to perform data collection is observation Participation (participan Observation), in-depth interviews (in depth interviews), and study documentation. Data analysis techniques used in qualitative research is a model of Miles and Huberman. Based on the research conducted, it is known that there are objective or objectives are clear and consistent policy regarding the ID card in the office of population and civil registration district of North Halmahera; There is strong theoretical support in formulating policy ID card at the Office of Population and Civil Registration District of North Halmahera; law foundation policy implementation process of policy-making government-issued ID card at the Office of Population and Civil Registration District of North Halmahera which ensures compliance of the employees in the Department of Population and Civil Registration in North Halmahera district to collect data of ID cards; There is a good commitment from the employee to perform the tasks in the success of local government programs in the field of Population and Civil Registration; There is support from stakeholders as well as the entire community in supporting the Office programs to create an orderly society in terms of administration; and support the development of social, economic and political in an effort to prosperity.

Keywords: *Implementation, Public Services Policy, Office of Population and Civil Registration*

PENDAHULUAN

Implementasi kebijakan pelayanan publik adalah sebuah tema baru dalam bidang pemerintahan yang akhir-akhir ini banyak dibicarakan dalam

lingkup pemerintahan. Di tengah-tengah perkembangannya, upaya untuk mengembangkan studi implementasi di Indonesia semakin memperoleh relevansinya. Relevansi tersebut

berkaitan dengan perkembangan kebijakan publik di Indonesia yang kontradiktif khususnya setelah zaman reformasi. Purwanto dan Sulistyastuti (2012:v)

Seiring dengan otonomisasi yang ditanamkan dalam sistem pemerintahan di Indonesia saat ini, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi, yang bertitik tolak dari kenyataan buruknya kondisi faktual kualitas pelayanan publik yang sebagian besar ditentukan oleh kualitas sikap, dan karakter aparatur pemerintah yang tidak terpuji, korup, dan tidak bertanggungjawab. Menurut Surjadi, (2012: 1), birokrasi pada sektor pemerintahan mencakup bidang tugas yang sangat luas, kompleks dan melibatkan bentuk organisasi yang berskala besar dengan jumlah personil yang banyak untuk melaksanakan penyelenggaraan negara, pemerintahan, termasuk pelayanan umum, dan pembangunan. Peran birokrasi pemerintah dipandang sebagai yang bertanggungjawab dalam melaksanakan pembangunan suatu negara, maupun untuk memenuhi segala kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Salah satu contoh yang dapat dijadikan objek penelitian pelaksanaan atau implementasi kebijakan pelayanan

publik ini adalah dengan menilai dan mencermati pelayanan publik di daerah. Sebagai warga Halmahera Utara, penulis tertarik untuk melihat upaya implementasi kebijakan pelayanan publik ini pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Halmahera Utara. Kabupaten Halmahera Utara adalah salah satu kabupaten yang berada di Kawasan Timur Indonesia, tepatnya di Propinsi Maluku Utara. Kabupaten ini memiliki karakteristik yang berbeda dengan kabupaten atau kota lain baik di propinsi Maluku Utara atau pun di Propinsi lain di Indonesia. Salah satu perbedaannya yaitu pada realitas penduduk pasca pemisahan dari propinsi Maluku yang cukup menciptakan kesenjangan antar Kabupaten/Kota di Maluku Utara saat ini. Ada Kabupaten yang cepat dalam hal pertumbuhan ekonomi dan ada juga yang lambat dalam hal pertumbuhan ekonomi. Misalnya, Kota Ternate lebih cepat pertumbuhan ekonominya dibanding Kabupaten/kota yang lain.

Administrasi kependudukan memuat tentang Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting, yang dimaksud dengan Peristiwa Kependudukan antara lain perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas, serta perubahan status orang asing tinggal

terbatas menjadi tinggal tetap. Sedangkan Peristiwa Penting antara lain kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian, termasuk pengangkutan, pengakuan, dan pengesahan anak, serta perubahan status kewarganegaraan, ganti nama dan peristiwa penting lainnya yang dialami oleh seseorang merupakan kejadian yang harus dilaporkan dan perlu didaftarkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, karena membawa implikasi perubahan data identitas atau surat keterangan kependudukan. Dengan demikian, setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting memerlukan bukti yang sah untuk dilakukan pengadministrasian dan pencatatan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang.

Oleh karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah suatu lembaga resmi Pemerintah yang menangani hal-hal seperti di atas, maka lembaga ini diadakan oleh Pemerintah dan bertugas untuk mencatat, mendaftarkan serta membukukan selengkap mungkin setiap peristiwa penting bagi status keperdataan seseorang. Seluruh peristiwa penting yang terjadi dalam keluarga (yang memiliki aspek hukum), perlu didaftarkan dan dibukukan, sehingga baik yang bersangkutan maupun orang lain yang berkepentingan mempunyai bukti

yang outentik tentang peristiwa-peristiwa tersebut, dengan demikian maka kedudukan hukum seseorang menjadi tegas dan jelas. Hal tersebut telah ditegaskan didalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan telah di tetapkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 11 Tahun 2010 tentang Pedoman Pendataan Dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan.

Masalah riil yang dijumpai di lapangan adalah bahwa implementasi kebijakan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Halmahera Utara adalah pelayanan pembuatan KTP yang menyulitkan masyarakat dari segi administrasi pelayanan, seperti pemungutan biaya dan penundaan masa pengambilan KTP. Banyak masyarakat yang dimintakan biaya yang tidak sedikit. Atau bahkan dalam hal pelayanan pembuatan dan penerbitan akta nikah dan pembatalan akta nikah terhadap warga yang mengurusnya. Jika dilihat dari mekanisme sebagaimana diatur dalam undang-undang tentang pemerintahan daerah, peran dinas terkait dalam menunjang birokrasi adalah mempermudah pelayanan publik dan bukannya menyusahkan.

Tentang persoalan kependudukan ini, dinas kependudukan dan pencatatan sipil memegang peran penting dalam penertiban administrasi dan pencatatan semua penduduk di daerah ini. Dalam kenyataannya acap kali kebijakan pelayanan publik kurang dipahami masyarakat dengan baik sehingga membutuhkan kreatifitas dan peran dinas terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui implementasi kebijakan pelayanan publik yang relevan dengan kebutuhan masyarakat Kabupaten.

Model yang bisa digunakan oleh Dinas dalam upaya implementasi kebijakan pelayanan publik adalah model Mazmanian dan Sabatier (1986:268). Menurut model ini, ada enam variabel utama yang dianggap memberi kontribusi keberhasilan atau kegagalan implementasi, yakni: Tujuan atau sasaran kebijakan yang jelas dan konsisten; Dukungan teori yang kuat dalam merumuskan kebijakan; Proses implementasi memiliki dasar hukum yang jelas sehingga menjamin kepatuhan para petugas di lapangan dan kelompok sasaran; Komitmen dan keahlian para pelaksana kebijakan; Dukungan para *stakeholder*; dan Stabilitas kondisi sosial, ekonomi, dan politik. Melalui penerapan implementasi oleh para pegawai

sebagaimana yang dijelaskan oleh Mazmanian dan Sabatier ini diharapkan persoalan implementasi kebijakan di Discapil Kabupaten Halmahera Utara bisa terlaksana dengan baik.

Oleh karena itu, maka dalam penulisan karya tulis ini, penulis tertarik untuk meneliti tentang implementasi kebijakan pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Halmahera Utara.

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Metode yang digunakan dalam rancangan penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Alasan penulis menggunakan metode kualitatif adalah karena masalah yang akan dihadapi sangat holistic (menyeluruh), kompleks, dan dinamis sehingga tidak mungkin data pada situasi sosial tersebut dijangkau dengan metode penelitian kuantitatif dengan instrument seperti test, kuesioner, pedoman wawancara. Selain itu, peneliti bermaksud mengetahui dan memahami situasi sosial secara lebih mendalam.

B. Tempat Dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Pemerintah Kabupaten Halmahera Utara, Provinsi Maluku Utara. Waktu penelitian dilakukan sejak bulan Maret sampai dengan bulan Mei 2014.

C. Responden Penelitian

Dalam penelitian kualitatif tidak terlalu mementingkan jumlah informan/responden, tetapi lebih mementingkan *content*, relevansi, sumber yang benar-benar dapat memberikan informasi, baik mengenai orang, peristiwa, atau hal. Oleh karena itu teknik pengambilan responden/informan yang digunakan dalam penelitian ini ialah teknik *purposive sampling* atau pengambilan sampel bertujuan. Adapun yang menjadi responden/informan dari penelitian ini adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara sebanyak 10 orang.

D. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, instrumen utama penelitian adalah peneliti sendiri, dan dibantu oleh dua orang peneliti lain yang berada di Lokasi Penelitian. Instrumen lain, yakni: dokumen-dokumen yang berhubungan dengan implementasi kebijakan pelayanan publik, baik yang berupa pustaka/literature perpustakaan maupun dokumen yang berasal dari instansi terkait. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam, dan studi dokumentasi.

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2010: 225), teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah Observasi Partisipasi (*participan Observation*), wawancara mendalam (*in depth Interview*), dan studi dokumentasi.

F. Indikator Peneliti

Indikator sebagai alat ukur implementasi kebijakan pelayanan publik dalam konteks ini menggunakan konsep Sabatier sebagaimana telah dijelaskan dalam bagian Bab II. Sabatier (1986:268) menyebut, ada enam variabel utama yang dianggap memberi kontribusi keberhasilan atau kegagalan implementasi, yakni :

1. Tujuan atau sasaran kebijakan yang jelas dan konsisten;
2. Dukungan teori yang kuat dalam merumuskan kebijakan;
3. Proses implementasi memiliki dasar hukum yang jelas sehingga menjamin kepatuhan para petugas di lapangan dan kelompok sasaran;
4. Komitmen dan keahlian para pelaksana kebijakan;
5. Dukungan para *stakeholder*;
6. Stabilitas kondisi sosial, ekonomi, dan politik.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian kualitatif

dilakukan sejak selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan. Analisa data di lapangan dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan model *Miles* dan *Huberman*. Menurut *Miles* dan *Huberman* dalam Sugiyono (2010: 246), aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion drawing/verivication* (penyimpulan atau verifikasi)

ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

1. Analisa Data

Hasil pengumpulan data sesuai indikator-indikator implementasi kebijakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara yakni Tujuan atau sasaran kebijakan yang jelas dan konsisten khususnya tentang pembuatan KTP; Dukungan teori yang kuat dalam merumuskan kebijakan; Proses implementasi memiliki dasar hukum yang jelas sehingga menjamin kepatuhan para petugas di lapangan dan kelompok sasaran; Komitmen dan keahlian para pelaksana kebijakan; Dukungan para *stakeholder*; dan

Stabilitas kondisi sosial, ekonomi, dan politik.

a) Secara umum, responden memiliki tanggapan yang hampir sama sehubungan dengan pertanyaan wawancara yang disampaikan kepada mereka. Untuk pertanyaan indikator pertama tentang implementasi kebijakan pemerintahan, yakni Tujuan atau sasaran kebijakan yang jelas dan konsisten mengenai pembuatan KTP, kesepuluh responden hampir sama dalam menjawab, yakni bahwa tujuan dan sasarannya mengikuti visi dan misi dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten, yaitu: Tertib Administrasi Kependudukan dengan Pelayanan Prima menuju Penduduk berkualitas tahun 2015.

b) Dukungan teori yang kuat dalam merumuskan kebijakan; Berdasarkan data yang dipaparkan di atas, kesepuluh responden memiliki pandangan yang hampir sama, yakni bahwa dukungan teori dalam merumuskan kebijakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil rata-rata mengatakan mengikuti sistem peraturan perundang-undangan

yang berlaku tentang Pemerintah Daerah dan Peraturan Daerah (Perda), selain itu, dukungan teori-teori implementasi kebijakan dan administrasi publik diangkat sebagai dasar dukungan teori yang kuat dalam merumuskan kebijakan dinas.

- c) Proses implementasi kebijakan pembuatan KTP memiliki dasar hukum yang jelas sehingga menjamin kepatuhan para petugas di lapangan dan kelompok sasaran;

Berdasarkan paparan data, diketahui bahwa responden pada umumnya mengatakan, dasar hukum proses implementasi kebijakan pelayanan publik yang menjamin kepatuhan para pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara dalam melakukan pendataan pembuatan KTP umumnya mengikuti sistem perundang-undangan yang berlaku, misalnya UU No. 24 Tahun 2013 Tentang Pemerintah Daerah, PP 37 Tahun 2007, Perpres 25 Tahun 2008, dan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2007.

- d) Komitmen dan keahlian para pelaksana kebijakan pembuatan KTP;

Komitmen dan keahlian para pegawai dalam melaksanakan kebijakan pemerintah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara. Para responden umumnya menyatakan bahwa terdapat komitmen yang baik dari pegawai untuk melaksanakan tugas dalam mensukseskan program pemerintah daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil, namun dalam hal keahlian, dibutuhkan berbagai pelatihan guna meningkatkan lagi profesionalisme kerja pegawai, seperti mengikuti pendidikan dan pelatihan (diklat) baik di tingkat propinsi maupun pada tingkat pusat dengan tujuan untuk meningkatkan sumber daya manusia (pegawai).

- e) Dukungan para *stakeholder* terhadap program Dinas dalam mengajak masyarakat melakukan pembuatan KTP;

Responden pada umumnya sepakat bahwa Pada prinsipnya ada dukungan dari stakeholders serta seluruh komponen masyarakat dalam menunjang program Dinas untuk menciptakan masyarakat yang tertib dalam hal administrasi kependudukan sudah baik dan nyata. Kebijakan di bidang

penertiban administrasi kependudukan khususnya pembuatan KTP mendapat dukungan dan tanggapan positif dari seluruh stakeholders dan tokoh masyarakat.

f) Stabilitas kondisi sosial, ekonomi, dan politik sebagai faktor eksternal yang memberikan dukungan pembuatan KTP bisa berjalan dengan baik. Dari wawancara yang dilakukan diketahui bahwa rata-rata responden mengatakan bahwa Kabupaten Halmahera Utara dalam hal kehidupan sosial, ekonomi dan politik sedang dalam perkembangan dan dalam upaya menuju kemakmuran sehingga umumnya dalam hal ketiga sektor ini menurut penuturan mereka stabil dan baik adanya.

2. Pembahasan

Berdasarkan kerangka teori yang dijelaskan dalam bab dua, diketahui bahwa Sabatier mengemukakan ada enam indikator yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi. Keenam indikator ini dikelompokkan dalam tiga variabel, yaitu:

1. Variabel Independen; Mudah-tidaknya masalah dikendalikan yang berkenaan dengan indikator masalah teori dan teknis pelaksanaan,

keragaman objek, dan perubahan seperti apa yang dikehendaki.

2. Variabel Intervening; Diartikan sebagai kemampuan kebijakan untuk menstrukturkan proses implementasi dengan indikator kejelasan dan konsistensi tujuan, dipergunakannya teori kausal, ketepatan alokasi sumber dana, keterpaduan hirarkis di antara lembaga pelaksana, aturan pelaksana dari lembaga pelaksana, dan perekrutan pejabat pelaksana yang memiliki keterbukaan kepada pihak luar, variabel di luar kebijakan yang mempengaruhi proses implementasi yang berkenaan dengan indikator kondisi sosio-ekonomi dan teknologi, dukungan publik, sikap dan sumber daya (resources) konstituen, dukungan pejabat yang lebih tinggi, serta komitmen dan kualitas kepemimpinan dari pejabat pelaksana.

3. Variabel Dependen; Yaitu tahapan dalam proses implementasi kebijakan publik dengan lima tahapan, yang terdiri dari: pertama, pemahaman dari lembaga/badan pelaksana dalam bentuk disusunnya kebijakan pelaksana. Kedua, kepatuhan objek. Ketiga, hasil nyata. Ke-empat, penerimaan atas hasil nyata.

Terakhir, kelima, tahapan yang mengarah pada revisi atas kebijakan yang dibuat dan dilaksanakan, baik sebagian maupun keseluruhan kebijakan yang bersifat mendasar.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Secara umum, Tujuan atau sasaran kebijakan yang jelas dan konsisten mengenai pembuatan KTP di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Halmahera Utara, mengikuti visi dan misi dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten, yaitu: Tertib Administrasi Kependudukan dengan Pelayanan Prima menuju Penduduk berkualitas tahun 2015.
- 2) Dukungan teori yang kuat dalam merumuskan kebijakan pembuatan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara mengikuti sistem peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Proses implementasi kebijakan pembuatan KTP kebijakan pembuatan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara memiliki dasar hukum yang jelas

sehingga menjamin kepatuhan para petugas di lapangan dan kelompok sasaran, yakni masyarakat sekabupaten.

- 4) Terdapat komitmen yang baik dari pegawai untuk melaksanakan tugas dalam mensukseskan program pemerintah daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil, namun dalam hal keahlian, dibutuhkan berbagai pelatihan guna meningkatkan lagi profesionalisme kerja pegawai.
- 5) Ada dukungan dari stakeholders serta seluruh komponen masyarakat dalam menunjang program Dinas untuk menciptakan masyarakat yang tertib dalam hal administrasi kependudukan sudah baik dan nyata.
- 6) Kabupaten Halmahera Utara dalam hal kehidupan sosial, ekonomi dan politik sedang dalam perkembangan dan dalam upaya menuju kemakmuran sehingga umumnya dalam hal ketiga sektor ini menurut penuturan mereka stabil dan baik adanya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian ini, maka dapat direkomendasikan secara umum Saran untuk Pemerintah Kabupaten Halmahera Utara dalam hal ini Dinas Kependudukan

dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara bahwa:

1. Diharapkan Pemerintah dapat meningkatkan jaminan mutu pegawai di bidang implementasi kebijakan pemerintah untuk ditempatkan sebagai pegawai negeri sipil sehingga membantu mempermudah kinerja pegawai. hal ini mengingat, dari gelar para pegawai yang bekerja di Discapil kabupaten, hampir tidak ada yang memiliki lulusan sarjana ilmu pemerintahan.
2. Agar supaya dalam menjalankan kebijakan pembuatan KTP terhadap seluruh masyarakat, sangat diharapkan supaya urusannya jangan dipersulit dan berbelit-belit agar kredibilitas kinerja pegawai bisa mendapat tanggapan positif dari masyarakat pada umumnya.
3. Harus ditingkatkan lagi kerja sama dengan seluruh lembaga terkait dan stakeholders guna menunjang program pemerintah daerah dalam hal ini Discapil untuk penertiban administrasi kependudukan Kabupaten ke depan.
4. Diharapkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat mengimplementasikan berbagai jenis peraturan pemerintah lain seperti Permendagri Nomor 11 tahun 2010 tentang Pedoman Pendataan Dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan namun tetap mempertahankan citra baiknya dalam pelayanan lewat komunikasi yang telah di bangun oleh implementor, pelaksana pelayanan bahkan terhadap penerima pelayanan yakni masyarakat, agar pelayanan lebih di tingkatan lagi dan pokok-pokok kebijakan yang sudah dibuat dapat dijalankan dengan baik.
5. Diharapkan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat selalu menjaga relasi dan kerja sama dengan stakeholders dan tokoh masyarakat, dalam upaya untuk mendukung program pemerintah menertibkan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
6. Mengingat pertumbuhan dan perkembangan sosial, ekonomi dan politik turut memberikan pengaruh dalam proses implementasi kebijakan, maka sangat diharapkan agar kerja sama pemerintah daerah dalam upaya peningkatan kualitas pertumbuhan dan perkembangan sosial, ekonomi dan politik perlu selalu dilaksanakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, James E. (1969). *Public Policy Making*. (New York: Holt, Rinehart and Winston, 2nd ed.).
- Eyestone, Robert (1971). *The Threads of Policy: A Study in Police Leadership*. (Indianapolis: Bobbs Merrill).
- Friedrich Carl J. (1963). *Man and His Government*. (New York: McGraw Hill)
- Hogwood, Brian W. and Lewis A. Gunn, (1984). *Policy Analysis for the Real World*. (New York: Oxford University Press).
- Jones, Charles O. (1984). *An Introduction to the Study of Public Policy*. Third edition. (Monterey: Books/Cole Publishing Company).
- Nasution, S. (1998). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, (Bandung: Tarsito).
- Nugroho, Riant, (2012). *Public Policy; Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*, (Jakarta: Kompas Gramedia).
- Purwanto, Erwan Agus, dan Dyah Ratih Sulistyastuti, (2012). *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*, (Yogyakarta: Gava Media).
- Rahardjo, H. Mudjia, (2010). *Tahapan Analisis Kebijakan Pendidikan*, dalam <http://ide2-pendidikan.blogspot.com/2009/06/3-tahapan-analisis-kebijakan-pendidikan.html> (Senin 01 Februari 2010).
- Sabatier, P.A. (1986), "Top-Down and bottom-up approaches to implementation research" *Journal of Public Policy*. Vol.6 PP. 21-48.
- Schneider, Anne L. (1982), *Studying Policy Implementation: a conceptual framework*, *Evaluation Review*, Vol.6 No.6 Desember: 715-730.
- Singarimbun, M dan S. Effendi. 1995, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta, LP3ES.
- Sugiyono, (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta).
- <http://www.halmaherautarakab.go.id/info/rmasi-skpd/dinas-kependudukan-dan-catatan-sipil.html>, senin, 10 maret 2014-03-10
- Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan