

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BITUNG

Nama : Angie Febiy Regina Siwu

Jur : Administrasi Negara

Nim : 090811009

ABSTRACT : population policy administration services stipulated in Law no. 23 of 2006 , and further elaborated in the PP . No. . 37 of 2007 and Presidential Regulation . 25 of 2008 . As a follow up of the policy then issued Regulation No. Bitung City . 5 of 2007 on the organization of registration Population and Civil Registration in Bitung , and Regulation 6 of 2007 on Population Registration Fees and Civil Registration in Bitung City , Bitung Mayor Regulation Number Number 24 Year 2008 on Details of Duties, Functions and Administration of the Department of Population and Notes civil Bitung City . This study is to answer the question of how the implementation of population policies in the service of the Department of Civil Kependudukan Bitung City .

The method used in this study is a qualitative method . The focus of the research is the implementation of " population registration services " and " the civil service " . Data source / informant research is relevant and the implementing officials at the Department of Population and Civil City of Bitung (9 people) and community residents receiving services (4 people) , so the total number of informants there are 13 people . Collecting data using interview techniques . The analysis technique used is the qualitative analysis of interactive models and Hubermann Miler .

The results provide conclusion : (1) Implementation of service policies " resident registration " in general has done well , but the quality is not maximized (2) Implementation of service policies " civil registry " in general has done well , but the quality is also not maximized .

Departing from the results of this penellian it is necessary to improving the quality of administrative services at the Department of Population and demography Civil Bitung City , among others, to improve coordination with related agencies.

Keywords: demographic policy administration services.

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945

mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Penduduk merupakan bagian yang sangat esensial dalam pembangunan

bangsa maupun pembangunan suatu daerah, karena penduduk merupakan potensi pembangunan. Jika penduduk diberdayakan maka akan mampu dijadikan faktor pendorong bagi percepatan pembangunan dan membentuk penduduk sebagai model potensi pembangunan, sudah tentu harus diberikan ruang gerak pemberdayaan. Namun untuk memulainya maka harus diawali dengan diketahuinya jumlah dan struktur penduduk itu sendiri.

Untuk mengetahui struktur dan jumlah penduduk maka harus dicari suatu format metode yang tepat agar suatu wilayah dapat memperoleh data kependudukan yang benar-benar dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Sedangkan untuk memperoleh keakuratan data penduduk dan pendayagunaan data termasuk pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, maka harus dilakukan pembangunan database kependudukan dan menata sistem pelaporan dan pencatatan data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Untuk mengkaji lebih baik suatu implementasi kebijakan publik maka perlu diketahui variabel dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Untuk itu, diperlukan suatu model kebijakan guna

menyederhanakan pemahaman konsep suatu implementasi kebijakan. Terdapat banyak model yang dapat dipakai untuk menganalisis kebijakan, dan salah satu model yang peneliti kemukakan dalam penulisan ini adalah model implementasi yang dikemukakan oleh George Edward III (1980:1).

George Edward III (1980:1) melihat implementasi kebijakan sebagai suatu proses yang dinamis, dimana terdapat banyak faktor yang saling berinteraksi dan mempengaruhi implementasi kebijakan. Faktor-faktor tersebut perlu ditampilkan guna mengetahui bagaimana pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap implementasi. Oleh karena itu George Edward III menegaskan bahwa dalam studi implementasi terlebih dahulu harus diajukan dua pertanyaan pokok yaitu:

1. Apakah yang menjadi prasyarat bagi implementasi kebijakan?
2. Apakah yang menjadi faktor utama dalam keberhasilan implementasi kebijakan?

Sebagai implementasi dari peraturan perundang-undangan tentang Administrasi Kependudukan tersebut, maka Pemerintah Kota Bitung menindak lanjuti dengan menerbitkan Peraturan

Daerah Kota Bitung Nomor 5 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kota Bitung, dan Peraturan Daerah Kota Bitung 6 Tahun 2007 tentang Retribusi Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kota Bitung, dan kemudian Peraturan Walikota Bitung Nomor Nomor 24 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung, Keputusan Walikota Bitung Nomor 62 dan 63 Tahun 2008 tentang Pendelegasian Wewenang Walikota Bitung kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Untuk Menandatangani KTP dan Kartu Keluarga bagi penduduk di Kota Bitung.

Di Kota Bitung, instansi penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Walikota Bitung Nomor 24 Tahun 2008, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok membantu walikota dalam menyelenggarakan sebagian urusan pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Bitung menyelenggarakan beberapa fungsi, antara lain adalah pelaksanaan pendaftaran, pencatatan, penelitian dan penerbitan dokumen kependudukan yang meliputi Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Kependudukan, dan Akta Pencatatan Sipil.

Dengan kebijakan tentang administrasi kependudukan maka diharapkan proses penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan efektif sesuai dengan prinsip kualitas pelayanan publik yang prima yaitu cepat, tepat, dan akurat. Namun dalam kenyataannya, berdasarkan hasil prasarvei di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung diperoleh beberapa indikasi yang dapat menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan sebagaimana amanat peraturan perundang-undangan tersebut di atas belum dapat memberikan hasil yang maksimal, baik dalam hal Pelayanan Pendaftaran Penduduk maupun dalam Pelayanan Pencatatan Sipil. Dalam pemberian pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, masih dapat ditemui beberapa kelemahan seperti persyaratan teknik dan administrasi pelayanan yang masih memberatkan

masyarakat, prosedur dan mekanisme pelayanan terkesan rumit, waktu penyelesaian produk pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan. Dokumen kependudukan (KK, KTP, Surat Keterangan Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Akta Pencatatan Sipil seperti Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Kematian, dan lainnya) yang diterbitkan juga masih sering ada kesalahan seperti kesalahan penulisan identitas, nomor dan sebagainya).

Akan tetapi sejauh mana kebenaran permasalahan hasil prasurvei tersebut tentu masih harus dikaji dan dibuktikan melalui data empiric hasil penelitian. Hal inilah yang antara lain mendorong penulis untuk melakukan penelitian tentang “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung”.

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah disebutkan di atas, maka peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif-kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang

berlandaskan fenomenologi dan paradigma konstruktivisme dalam mengembangkan ilmu pengetahuan. (dalam Yanuar Ikbal 2012:146) Karakteristik pendekatan kualitatif yaitu: menggunakan latar alamiah, menggunakan manusia sebagai instrumen utama, menggunakan metode kualitatif (pengamatan, wawancara, atau studi dokumen) untuk menjangkau data, menganalisis data secara deskriptif, lebih mementingkan proses daripada hasil, membatasi masalah penelitian berdasarkan fokus, menggunakan kriteria tersendiri untuk memvalidasi data, menggunakan desain sementara (yang dapat disesuaikan dengan kenyataan di lapangan), dan hasil penelitian dirundingkan dan disepakati bersama oleh manusia yang dijadikan sebagai sumber data. (Moleong dalam Yanuar Ikbal 2012:146)

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan, yang meliputi “pelayanan pendaftaran penduduk”, dan “pelayanan pencatatan sipil” sebagaimana yang dimaksudkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, serta peraturan-peraturan pelaksanaannya. Yang dimaksud dengan pelayanan “pendaftaran penduduk”

adalah pelayanan teknis administrasi kependudukan yang meliputi pendaftaran penduduk, pendaftaran mutasi penduduk (pindah datang), pemberian nomor induk kependudukan (NIK), dan penerbitan dokumen kependudukan (KK, KTP, Surat Keterangan Kependudukan). Yang dimaksud dengan pelayanan “pencatatan sipil” adalah pelayanan teknis pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang yang meliputi kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengangkatan anak, pengesahan/pengakuan anak; serta penerbitan akta pencatatan sipil (akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian, akta pengangkatan anak, akta pengakuan/pengesahan anak, akta kematian, surat keterangan pencatatan sipil).

C. Sumber Data (Informan)

Data yang dikumpulkan dan dianalisis dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan para informan. meliputi data primer dan data sekunder. Selain data primer, juga dikumpulkan data sekunder yang diperoleh dari dokumen-dokumen tertulis seperti daftar nominatif pegawai, laporan akuntabilitas kinerja, dan lainnya.

Data sekunder hanya berfungsi sebagai pelengkap dan penunjang data primer.

Adapun sumber data (informan) dalam penelitian ini diambil dari dua unsur yaitu : unsur penyelenggara/pelaksana kebijakan pelayanan administrasi kependudukan, yakni pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung, dan unsur penerima/pengguna jasa pelayanan yakni masyarakat umum.

Sumber data (informan) dari unsur aparatur/pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang sempat diwawancarai adalah sebanyak 9 (Sembilan) orang; sedangkan unsur masyarakat adalah sebanyak 4 (empat) orang. Dengan demikian jumlah seluruh sumber data (informan) dalam penelitian ini adalah sebanyak 13 orang.

A. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif ini maka peneliti merupakan instrumen utama. Sedangkan sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan; selebihnya ialah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Penelitian kualitatif menggunakan metode kualitatif yaitu pengamatan, wawancara, atau

penelaahan dokumen (Moleong dalam Yanuar Ikbal 2012:146)

Adapun metode/teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara (*Interview*). Metode/teknik wawancara ini digunakan untuk memperoleh data primer dari informan. Dalam wawancara ini digunakan pedoman wawancara yang telah disiapkan terlebih dahulu.
2. Pengamatan (Observasi). Metode/teknik observasi ini digunakan untuk mengamati secara langsung peristiwa/fenomena yang menjadi fokus penelitian. Data hasil observasi akan melengkapi data hasil wawancara.
3. Dokumentasi. Teknik dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh data sekunder yaitu data yang telah terolah atau tersedia di lokasi penelitian yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung.

B. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Menurut Bogdan dan Biklen (dalam Yanuar Ikbal 2012:)

bahwa analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milah data menjadi satuan-satuan yang dapat dikelola, mensistesisikan data, mencari dan menemukan pola-pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pelayanan Pendaftaran Penduduk.

Hasil penelitian di atas telah mengungkapkan tentang bagaimana implementasi kebijakan pelayanan pendaftaran penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung. Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran penduduk sudah dapat dilaksanakan dengan baik sesuai dengan apa yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Salah satu pelayanan pendaftaran penduduk yang sudah dapat dilaksanakan dengan baik adalah pemberian dan penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Nomor Induk Kependudukan (NIK) adalah nomor identitas penduduk yang

bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai Penduduk Indonesia. NIK berlaku seumur hidup dan selamanya, yang diberikan oleh pemerintah dan diterbitkan oleh instansi pelaksana kepada setiap penduduk. Sedangkan Kartu Keluarga (KK) adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga (UU.No,23 Tahun 2006). Oleh karena itu penerbitan NIK dan pemberian Nomor KK harus dilakukan dengan baik dan benar sesuai kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah. Pemberian NIK dan KK ini dilakukan setelah penduduk mencatatkan biodata yang diawali dengan pengisian formulir biodata di kelurahan secara benar. Semua penduduk Kota Bitung yang telah mencatatkan biodata pada kelurahan telah diterbitkan NIK dan KK.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa dilihat dari ketiga kriteria pelayanan publik yang prima tersebut, nampaknya implementasi pelayanan pendaftaran penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung masih belum maksimal. Pemberian dan penyelesaian produk pelayanan masih sering tidak tepat

waktu. Produk pelayanan juga masih sering ada kesalahan. Walaupun demikian, secara keseluruhan menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan kependudukan pada bidang “pendaftaran penduduk” pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung sudah memenuhi kriteria suatu pelayanan publik yang prima namun belum maksimal.

2. Pelayanan Pencatatan Sipil

Pencatatan Sipil adalah pencatatan “peristiwa penting” yang dialami oleh seseorang dalam registrasi Pencatatan Sipil pada instansi pelaksana. Peristiwa Penting adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan.

Berdasarkan hasil penelitian ini sebagaimana terungkap dari hasil wawancara di atas memberikan gambaran bahwa pelayanan Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung sudah dapat dilaksanakan dengan baik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Administrasi pencatatan kelahiran,

kematian, perkawinan, perceraian, pengangkatan anak, dan pengesahan/pengakuan anak, pada umumnya telah dapat dilakukan dengan baik. Demikian pula, penerbitan akta-akta peristiwa-peristiwa penting kependudukan dan catatan sipil seperti Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Pengangkatan Anak, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, dan Akta Pengakuan/Pengesahan anak, pada umumnya telah dapat dilaksanakan dengan baik.

Hasil penelitian tersebut dapat menunjukkan bahwa implementasi pelayanan administrasi kependudukan pada bidang “Pelayanan Pencatatan Sipil” di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung telah sesuai dengan arah kebijakan yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No.23 Tahun 2006, Peraturan Presiden RI Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; Peraturan Daerah Kota Bitung Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan

Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, dan Peraturan Daerah Kota Bitung Nomor 6 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Retribusi Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kota Bitung; dan Peraturan Walikota Bitung Nomor 24 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung.

Walaupun implementasi pelayanan bidang pencatatan sipil tersebut telah dapat dilaksanakan dengan baik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, namun dari hasil wawancara terungkap masih terdapat kelemahan dilihat dari kriteria pelayanan publik yang prima. Beberapa kelemahan tersebut antara lain adalah pada aspek kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, dan akurat produk pelayanan. Implementasi pelayanan seringkali masih berjalan lambat dan tidak selesai pada waktu yang telah ditentukan. Produk pelayanan seperti akta-akta peristiwa penting kependudukan juga seringkali masih ada kesalahan. Namun secara keseluruhan hasil penelitian ini dapat menunjukkan bahwa implementasi pelayanan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan

dan Catatan Sipil sudah memenuhi kriteria suatu pelayanan publik yang prima namun belum maksimal.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung, ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang mencakup pendaftaran dan pencatatan administrasi penduduk, pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK), penerbitan Dokumen Kependudukan (Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk), dan pemberian Surat keterangan Kependudukan (Surat-Surat Keterangan Mutasi Penduduk), pada umumnya sudah dapat dilaksanakan dengan baik dan benar sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, namun belum maksimal dilihat dari kualitas pelayanan seperti kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan dan akurasi produk pelayanan.

2. Pelayanan Pencatatan Sipil yang mencakup pencatatan dan penerbitan akta-akta peristiwa-peristiwa penting kependudukan (akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, akta pengangkatan anak, akta pengakuan/penegasan anak), pada umumnya sudah dapat diimplementasikan dengan baik dan benar sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, namun juga belum maksimal dilihat dari kualitas pelayanan seperti kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, dan akurasi produk pelayanan.

B. Saran

Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan (pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung, walaupun sudah menunjukkan kualitas pelayanan yang baik namun masih perlu ditingkatkan. Untuk itu, penelitian ini merekomendasikan beberapa hal yang perlu dilakukan, yaitu sebagai berikut :

1. Dalam implementasi kebijakan pelayanan “Pendaftaran Penduduk”, Bagian Pendaftaran perlu meningkatkan kerjasama dan

koordinasi dengan instansi-instansi terkait yaitu pemerintah kelurahan dan pemerintah kecamatan. Ini sangat diperlukan untuk menghindari kesalahan data dalam dokumen kependudukan (KK, KTP, surat keterangan kependudukan) yang diterbitkan.

2. Dalam implementasi kebijakan pelayanan “Pencatatan Sipil”, Bagian Pencatatan perlu meningkatkan koordinasi dengan instansi terkait terutama dengan Pemerintah Kelurahan/Kecamatan, Kantor Urusan Agama Kecamatan, Kantor Kementerian Agama Kota, Pengadilan Agama, Pengadilan Negeri, dan Kepolisian. Ini sangat penting agar tidak terjadi kesalahan atau permasalahan dalam penerbitan Akta Pencatatan Sipil (Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Pengangkatan Anak, Akta Pengakuan/Pengesahan Anak, dan surat-surat keterangan pencatatan sipil).
3. Diperlukan sosialisasi secara kontinue kepada masyarakat tentang administrasi kependudukan, baik mengenai pendaftaran penduduk

maupun pencatatan sipil. Dalam hal itu, pihak Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bitung dapat melakukan kerja sama dengan pemerintah kelurahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulwahab,Solichin.,2008.,Analisis Kebijakan : Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara.,Jakarta.,Bumi Aksara.
- Edward III, George C.,1980.,Implementing Public Policy, Washington., Congressional Quarterly.,Inc.
- Gordon,George J.,1986., Public Administration in America., New York:St.Martin Press.
- Grindle,Merilee S.,1980.,Politics and Policy Implementation in the Third World.,New Jersey:Princeton University Press.
- Ikbal,Yanuar.,2012.,Metode Penelitian Sosial Kualitatif.,Bandung:Refika Aditama
- Inu Kencana Syafie,Djamaluddin Tandjung,Supardan
- Modeong.,1999.,Ilmu Administrasi Publik.,Jakarta:Rineka Cipta.

Islamy,I.M.,1984.,Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara.,Jakarta:Bumi Aksara.

Islamy,I.M.,2000.,Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara.,Jakarta:Sinar Grafika

J.S.Badudu,Sutan Mohammad Zain.,2001.,Kamus Umum Bahasa Indonesia., Jakarta:Pustaka Sinar Harapan.

Keban,Yeremias T. 2004. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep,Teori dan Isu.,Yogyakarta:Gaya Media.

Kurniawan,Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik., Yogyakarta., Pembaruan.

M. Solly Lubis. 2007. Kebijakan Publik.,Bandung:Mandar Maju.

Miles,M.B dan Huberman A.Michael.,1992.,Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru.,Jakarta:UI Press.

Moleong,Lexy J.,2004.,Metodologi Penelitian Kualitatif.,Bandung:Remaja Rosda Karya.

Said Zainal Abidin,Ph.D.,2004.,Kebijakan Publik.,Yayasan Pancur Siwah.,Jakarta

Sampara Lukman.,2000.,Manajemen Kualitas Pelayanan.,Jakarta:STIA LAN Press.

Surjadi,H, 2009., Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik, Bandung, Rafika Aditama.

Sumber-sumber lainnya (Dokumen):

Undang-Undang Nomor. 25 tahun 2009, tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Pemerintah RI Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Presiden RI Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Peraturan Daerah Kota Bitung Nomor 5 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kota Bitung.

Peraturan Daerah Kota Bitung Nomor 6
Tahun 2007 tentang Retribusi
Pendaftaran Penduduk dan
Pencatatan Sipil di Kota Bitung.

Peraturan Walikota Bitung Nomor 24
Tahun 2008 tentang Rincian Tugas,
Fungsi dan Tata Kerja Dinas
Kependudukan dan Catatan Sipil
Kota Bitung.