

**Dampak Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara)**

**Kristovel Lasa  
Masje.S. Pangkey  
Burhanudin Kiyai**

Abstract : The research objective was to determine the impact of the implementation of the regional autonomy policy towards improving the quality of public services in the Department of Population and Civil Registration Halmahera as Minister of State for Administrative Reform (MENPAN) No. 81/1993 (Anonymous, 1993) confirms that the quality of service should be in accordance with joints as follows, simplicity, clarity and certainty, Procedures / Procedure for Public Services; Public Service requirements, both technical and Administrative; Giving Public Service; Security, Openness, Efficient, Economical, Justice Yang Evenly, and timeliness. To determine the indicator then, researchers used the method with a mix of evaluative-descriptive quantitative-qualitative approach. The sample in this study consisted of elements of employee / service personnel (n1) and the user community services (n2), each of 30 people. Given the nature of the sample is paired, then the fixed sample size of 30 people, where a sample of employees polled neighbor variable X, while samples of people asked their opinion of the variable Y.

Based on the results of data analysis known that the hypothesis 1, which states that "The implementation of the regional autonomy policy impact / positive effect on improving the quality of public services at the Department of Population and Civil North Halmahera District", has proven validity empirically convincingly through a simple regression analysis and predict moment correlation. As well as the Public Services Quality Differences Between Before and After Implementation of regional autonomy policy acceptable to convince the 99% confidence level. This means that the quality of public services at the Department of Population and Civil Registration of North Halmahera district on the condition after the implementation of the regional autonomy policy is much higher than before implementation regional autonomy policy. The results showed that the average quality of public services after the implementation of the regional autonomy policy gained an average of 56.4, or in the ideal scale test rank of 0.87, or 87%, while the condition of the quality of public services prior to the implementation of regional autonomy policy, the average is only at 49, 6 or the ideal measurements were obtained at 0.7631 or 76.31%, so that there is a difference, which is about 10.69%. It that an increase in the quality of public services after the implementation of the regional autonomy policy, amounting to 10.69%.

To improve the quality of public services that are known not optimal, it would require concerted effort from local government districts, particularly in the Department of Population and Civil Registration Halmahera district North to improve human resource management and governance of public services so as to encourage the improvement of the quality of public services itself , And given the decentralization policy gave the positive and significant impact on the quality of public services, local governments, particularly the Office of Population and recording of Civil North Halmahera need to deal with programs relating to the increase in the dimensions of the regional autonomy policy, particularly the dimension of restructuring and revitalization organizational resources.

**Keywords: *Impact of Regional Autonomy Policy Implementation, Improving the Quality of Public Services.***

## **PENDAHULUAN**

Seiring dengan kecenderungan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat (*explosion of rising demand*), tuntutan untuk mengejawantahkan cita-cita nasional melalui

derap pembangunan semakin kompetitif, serta peningkatan yang tidak seimbang antara dana dan daya terhadap kebutuhan masyarakat, maka penyelenggaraan pemerintahan harus benar-benar diperhatikan aspek efektivitas, efisiensi,

ekonomis dan akuntabel sehingga tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat segera terpenuhi.

Keberhasilan Pemerintah Daerah dalam mengemban mandat masyarakat berupa penyediaan pelayanan publik yang merupakan harapan seluruh stakeholders sangat ditentukan oleh keberhasilan organisasi pemerintah daerah yang merupakan perangkat-perangkat dalam mneyenggarakan pelayanan publik.

Dalam kerangka itulah, maka terjadi perubahan mendasar menyangkut hubungan pusat-daerah yang terjadi sejak gelombang reformasi yang melanda pertengahan tahun 1997 adalah direalisasikannya kebijakan otonomi daerah yang dituangkan dalam dua paket undang-undang, yaitu Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah, yang kemudian diubah dengan UU. No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan daerah dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah, di mana pada pasal 4 ayat (1) UU. No. 32 Tahun 2004 ditegaskan bahwa dalam rangka pelaksanaan azas desentralisasi dibentuk dan disusun daerah provinsi, daerah kabupaten dan daerah kota yang berwenang mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat.

Selain itu, alasan otonomi dititik beratkan pada Daerah Kabupaten dan Kota merupakan instrumen yang dapat memperpendek rantai birokrasi sehingga mengurangi ekonomi biaya tinggi yang pada gilirannya dapat tercipta pelayanan yang semakin efisien, efektif, ekonomis dan akuntabel.

Tegasnya, bahwa penyelenggaraan otonomi daerah pada dasarnya untuk meningkatkan efisinsi dan efektifitas kinerja

pemerintahan dengan memantapkan kemandirian daerah sebagai bagaian integral dari pembangunan nasional. Adanya proses desentralisasi kewenangan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah, diharapkan pembuatan keputusan dan kebijakan daerah akan semakin cepat sehubungan dengan pendeknya rantai birokrasi, dan proses pengawasan dengan mudah dapat dilakukan, baik secara personal maupun secara organisatoris.

Dengan paradigma tersebut diharapkan daerah dapat berkembang dan dikembangkan secara optimal berdasarkan potensi yang dimiliki oleh daerah itu sendiri. Dengan demikian kebebasan dan kemandirian dalam mengatur pemerintahan (di daerah) merupakan sifat hakiki otonomi daerah yang pada gilirannya diharapkan dapat mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat (public).

Namun sejauh hasil pengamatan, perlu dipertanyaan, apakah dengan adanya otonomi daerah telah terwujud pelayanan kepada masyarakat yang berkualitas ataukah sebaliknya justru menambah beban yang harus dipikul oleh masyarakat karena dengan adanya penyelenggaraan otonomi daerah, maka setiap daerah diberi wewenang untuk menggali sumber pendapatan asli daerah guna membiayai penyelenggaraan otonomi daerah sehingga masyarakat dibebani dengan berbagai pungutan pajak dan retribusi daerah.

Dalam konteks inilah, penelitian ini bermaksud mengkaji secara empirik dampak implementasi kebijakan otonomi daerah terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, khusus di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Mengacu pada permasalahan dan rumusan hipotesis penelitian, maka penelitian ini menggunakan metode evaluatif-deskriptif

dengan perpaduan pendekatan kuantitatif-kualitatif. Metode evaluatif-deskriptif diterapkan dengan pertimbangan bahwa sifat penelitian ini adalah melakukan evaluasi atas hasil evaluasi tentang dampak implementasi kebijakan otonomi daerah terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, sementara penggunaan pendekatan keterpaduan antara kuantitatif-kualitatif dapat dimungkinkan karena di satu sisi, penelitian ini menggunakan teknik statistik untuk menganalisis perbedaan kualitas pelayanan publik antara dua waktu yang berbeda, yakni sebelum implementasi kebijakan otonomi daerah (kondisi awal) dan setelah implementasi kebijakan (kondisi akhir/sekarang), disisi yang lain, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa faktor yang diduga sebagai penghambat ataupun pendukung implementasi kebijakan Otonomi daerah, sehingga membutuhkan informasi tambahan dari beberapa informan kunci.

### **Variabel Penelitian dan Rumusan Operasional**

Variabel-variabel yang dikaji dalam penelitian ini terdiri dari (1) Implementasi kebijakan otonomi daerah (X) sebagai variabel bebas atau variabel yang memberi dampak terhadap variabel lain; (2) Kualitas pelayanan publik (Y) sebagai variabel terikat atau variabel terpengaruh (variabel dampak). Selain itu, terdapat beberapa faktor yang diasumsikan berpengaruh (faktor penghambat ataupun faktor pendukung) terhadap implementasi kebijakan otonomi daerah, yaitu faktor organisasi implementasi dan faktor lingkungan organisasi.

Adapun definisi konseptual dan operasionalisasi variabel dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. Implementasi kebijakan otonomi daerah (X) merupakan proses transformasi organisasi dari bentuk yang sentralistik ke bentuk yang lebih desentralistik. Proses transformasi organisasi ini mencakup 4

(empat) dimensi pokok, yaitu :

- 1) *Refrening*, yaitu pergeseran konsepsi, visi dan pengukuran keberhasilan organisasi;
  - 2) *Restructuring*, yaitu perubahan struktur, *reengineering* proses kerja, alokasi sumberdaya dan sebagainya;
  - 3) *Revitalization*, yaitu mengubah kinerja pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan teknologi;
  - 4) *Renewal*, yaitu memperbaharui sistem penggajian, promosi, pengembangan karier dan organisasi.
2. Kualitas pelayanan publik (Y) dimaksudkan adalah berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa. Untuk memenuhi keinginan pelanggan, dalam hal ini masyarakat, Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81/1993 (Anonimous, 1993) menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas hendaknya sesuai dengan sendi-sendi sebagai berikut :
- a. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
  - b. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai;
  - c. Prosedur/tatacara pelayanan umum;
  - d. Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif;
  - e. Unit kerja dan atau pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum;
- 1) Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tatacara pembayarannya;
  - 2) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum;
  - 3) Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan

- permohonan atau kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum;
- 4) Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.
  - f. Keamanan, dalam arti proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
  - g. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur/tatacara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak.
  - h. Efisien, dalam arti; (1) persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan, (2) dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
  - i. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan; (1) nilai barang atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran, (2) kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum, (3) ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
  - j. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
  - k. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
3. Faktor yang diasumsikan berpengaruh (faktor penghambat ataupun faktor pendukung) implementasi kebijakan otonomi daerah, yaitu :
    - a. Faktor organisasi implementasi : Organisasi implementasi merupakan kemampuan alat, instrumen atau unit yang diberikan wewenang melaksanakan atau mengimplementasikan kebijakan publik untuk mengelola dan mengadministrasikan proses implementasi kebijakan. Faktor organisasi implementasi diukur dengan penggabungan dan modifikasi instrumen yang dikemukakan oleh Sofian Effendi, Muhadjir Darwin, O'toole dan Montjoy. Modifikasi dan penggabungan tersebut menghasilkan 6 (enam) faktor yang mengukur variabel organisasi implementasi, yaitu :
      - 1) Kualitas aparat pelaksana
      - 2) Orientasi pimpinan
      - 3) Koordinasi
      - 4) Keleluasaan mengambil keputusan
      - 5) Sosialisasi program
      - 6) Sumberdaya
    - b. Faktor lingkungan organisasi : Lingkungan implementasi adalah suasana, kondisi atau tempat dimana implementasi kebijakan dilakukan. Faktor lingkungan organisasi diukur dengan menggabungkan dan modifikasi instrumen yang dikemukakan oleh Sofian Effendi dan Muhadjir Darwin, melalui indikator sebagai berikut :
      - 1) Penerimaan masyarakat, terdiri dari indikator :
        - a) Sifat kepentingan yang dipengaruhi
        - b) Manfaat kebijakan bagi masyarakat
        - c) Perubahan perilaku yang dibutuhkan
      - 2) Orientasi lembaga legislatif

## Populasi Dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang dapat terdiri dari manusia, benda, hewan, tumbuhan, gejala atau peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian (Nawawi, 1995 : 141). Dengan demikian, populasi dalam penelitian ini adalah semua karakteristik yang terkait dengan dampak Implementasi kebijakan otonomi daerah terhadap kualitas pelayanan publik, khususnya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara.

Sampel adalah wakil populasi, jika populasi penelitian di anggap homogen, maka sampelnya cukup di ambil 5% saja, akan tetapi jika populasinya heterogen, maka jumlah sampelnya harus dinaikkan lebih besar (Widodo dan Mukhtar 2000 : 94-95).

Sampel dalam penelitian ini terdiri dari unsur pegawai/petugas pelayanan ( $n_1$ ) dan masyarakat pengguna layanan ( $n_2$ ), masing-masing sebanyak 30 orang. Mengingat sifat sampel adalah berpasangan, maka besar sampel tetap sebanyak 30 orang, dimana sampel pegawai dimintai pendapatnya tentang variabel X, sementara sampel masyarakat dimintai pendapat mereka tentang variabel Y.

## Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa cara pengumpulan data, yaitu :

1. Pengumpulan data primer : data primer adalah data langsung dan segera diperoleh dari sumber data oleh penyelidik untuk tujuan khusus (Surachmat, 1980 : 163). Data primer dalam penelitian ini di jaring dari responden dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) dan dibantu dengan panduan wawancara (*interview guide*)

2. Pengumpulan data sekunder : Data sekunder adalah yang lebih dulu di kumpulkan oleh orang lain di luar penyelidikan sendiri (Surachmat, 1980 : 163). Data sekunder dalam penelitian ini adalah data statistik, baik ditingkat Kabupaten, maupun di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara.

## Teknik Analisis Data

Mengacu pada permasalahan dan hipotesis penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka teknik-teknik analisis data yang relevan digunakan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian, maka teknik analisis data yang digunakan adalah analisis tabel frekuensi atau analisis persentase. Khusus untuk mengevaluasi dampak implementasi kebijakan otonomi daerah terhadap kualitas pelayanan publik, digunakan disain evaluatif yang dilakukan dengan cara mengukur tingkat perkembangan/peningkatan atau perubahan indikator-indikator kualitas pelayanan publik antara sebelum dan setelah penerapan otonomi daerah dengan lokus Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara.
2. Untuk menguji hipotesis nomor 1, tentang pengaruh variabel bebas (*independent variable*) terhadap variabel terikat (*dependent variable*) digunakan teknik analisis regresi linear sederhana dengan langkah-langkah sebagai berikut :
  - a. Menyelesaikan persamaan regresi/prediksi :  $\hat{Y} = a + b X$
  - b. Melakukan uji model regresi melalui ANOVA
  - c. Melakukan uji koefisien regresi melalui statistik-t (t-test)
3. Untuk menghitung besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, digunakan koefisien determinasi ( $r^2$ ) yang diperoleh dari hasil analisis korelasi *product moment*, melalui penyelesaian rumus yang dimodifikasi oleh Sudjana (1983), sebagai berikut :

$$r = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

4. Untuk menguji hipotesis nomor 2, tentang perbedaan dan atau (persamaan) kualitas pelayanan publik antara sebelum dan sesudah otonomi daerah Kabupaten Halmahera Utara digunakan uji beda dengan menerapkan statistik-t. Rumus yang digunakan adalah Paired t-test :

$$t = \frac{\sum d_i}{\sqrt{n\sum d_i^2 - (\sum d_i)^2/n-1}}$$

dimana :

d = Selisih nilai (skor) variabel kualitas pelayanan publik antara sesudah dan sebelum implementasi otonomi daerah.

n = besar sampel

5. Kriteria penerimaan hipotesis :  
Hipotesis dapat diterima atau dinyatakan signifikan pada taraf uji 1 % atau  $\alpha : 0,01$ .

## PEMBAHASAN

1. Dampak Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa hipotesis 1, yang menyatakan bahwa “Implementasi kebijakan otonomi daerah berdampak/berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara”, telah teruji keberlakuannya secara empiris dengan sangat meyakinkan melalui analisis regresi sederhana dan korelasi *product moment*.

Berdasarkan hasil analisis korelasi *product moment* diperoleh koefisien korelasi (r) sebesar 0,692 dan koefisien determinasi, diperoleh ( $r^2$ ) sebesar 0,479. Hal ini bermakna bahwa kuatnya keterkaitan antar variabel Implementasi kebijakan Otonomi Daerah dengan kualitas

pelayanan publik, diperoleh sebesar 69.2 % dan kuatnya daya dukung atau daya penentu impelemntasi kebijakan Otda terhadap kualitas pelayanan publik, diperoleh sebesar 47,9 %. Hal ini dapat dijelaskan lebih lanjut bahwa pengaruh atau dampak kebijakan Otonomi Daerah terhadap Kualitas pelayanan pulik sebesar 47,9 %, sedangkan sisanya sebesar 52,1 % ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Persamaan regresi yang diperoleh menjelaskan lebih lanjut tentang adanya fakta empirik bahwa antara kebijakan otonomi daerah memiliki karakteristik perkembangan yang linear atau sejajar dengan pertumbuhan atau perkembangan kualitas pelayanan publik, khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara.

2. Perbedaan Kualitas Pelayanan Publik Antara Sebelum dan Sesudah Implementasi kebijakan Otonomi Daerah

DHasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji paired t-test menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan “Terdapat perbedaan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara, antara sebelum dan sesudah implementasi kebijakan Otonomi daerah”, dapat diterima secara meyakinkan pada tingkat kepercayaan 99 %.

Hal ini bermakna bahwa kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten halmahera Utara pada kondisi sesudah implementasi kebijakan Otonomi daerah jauh lebih tinggi dibanding sebelum iplementasi kebijakan Otda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata kualitas pelayanan publik pasca penerapan kebijakan otonomi daerah diperoleh rata-rata sebesar 56,4 atau dalam skala ideal pengukuran sebesar 0.87 atau 87 %, sementara kondisi kualitas pelayanan publik sebelum

penerapan kebijakan Otda, rata-rata hanya sebesar 49,6 atau dalam sakala ideal pengukuran diperoleh sebesar 0,7631 atau 76,31 % saja, sehingga terjadi perbedaan, yakni sekitar 10.69%. Hal ini bermaksa bahwa terjadi kenaikan kualitas pelayanan publik pasca implementasi kebijakan otonomi daerah, sebesar 10,69 %.

Hasil analisis ini sejalan dengan hasil uji signifikansi yang menunjukkan bahwa ke dua hipotesis penelitian dapat diterima atau teruji keberlakuannya secara empiris dengan sangat meyakinkan. Hal ini mengindikasikan bahwa implemntasi otonomi daerah dengan salah satu prinsipnya adalah mendekatkan pelayanan kepada masyarakat telah terbukti, khususnya di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Mengacu pada hasil-hasil analisis data pada bagian sebelumnya, maka akan ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil analisis data menunjukkan bahwa dimensi-dimensi Refreiming dan Reneval berada pada kategori ”tinggi”, sementara dua dimensi lainnya, yakni dimensi Restructuring dan dimensi Revitalization dalam konteks implementasi otonomi daerah berada pada kategori ”sedang”.
2. Implementasi Kebijakan Otonomi daerah berdampak positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Naik-turunnya kualitas pelayanan publik dapat dijelaskan melalui variasi keberhasilan implementasi kebijakan otonomi daerah, khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kabupaten Halmahera Utara.
3. Terdapat pula perbedaan yang signifikan kualitas pelayanan publik antara sebelum dan setelah implementasi kebijakan Otda pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara.

Dengan demikian, semua hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini telah teruji keberlakuannya secara empiris sekaligus dapat menjustifikasi teori-teori maupun konsep-konsep yang mendasarinya.

### **Saran-Saran**

Mengacu pada beberapa temuan dalam penelitian ini, maka dipandang perlu untuk mengajukan beberapa saran sebagai solusi terbaik dalam memecakan masalah yang dihadapi pemerintah, khususnya yang berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Saran tersebut dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang memang diketahui belum optimal, maka diperlukan upaya konkrit dari pemerintah daerah kabupaten, khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Halmahera Utara untuk membenahi manajemen sumber daya manusia dan tata kelola pelayanan publik sehingga dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik itu sendiri.
2. Mengingat kebijakan otonomi daerah meberikan dampak positif dan signifikan terhadap penimngkatan kualitas pelayanan publik, maka pemerintah daerah, khususnya Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara perlu menangani program-program yang berkaitan dengan peningkatan dimensi-dimensi kebijakan otonomi daerah, terutama dimensi restrukturisasi dan revitalisasi sumber daya organisasi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdulwahab, S.. 1997. *Analisis Kebijakan : Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Bumi Aksara, Jakarta.

- Anonimous, 2004, Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang *Pemerintahan Daerah*.
- Anonimous, 1993, Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81/1993, Tentang *Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*.
- Anonimous, 1995, Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor I/1995, Tentang *Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat*
- Anonimous, 2006, *Pedoman Umum Pendayagunaan Aparatur Negara (Reformasi Birokrasi)*, Diterbitkan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, Jl. Jenderal Sudirman 69 Jakarta.
- Dunn, William, N., 1999, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Edisi Kedua (Terjemahan), Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Dwiyanto, A., *Analisis Biaya dan Manfaat*, MAP-UGM, Yogyakarta.
- Edward, G. C. III., 1980, *Implementing Public Policy*. Washington DC : Congressional Quarterly Press.
- Effendi, S., 2000, *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*, MAP-UGM, Yogyakarta.
- Gaspersz, Vincent., 1997, *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Gramedia, Jakarta.
- Hardjosoekarto, S., 1994, *Beberapa Perspektif Pelayanan Prima, Bisnis dan Birokrasi*, Vo. IV, No. 3.
- Keybernan, 1998, *Jurnal Bidang Kajian Utama Ilmu Pemerintahan, Nomor 1*, Program Magister Ilmu-Ilmu Sosial BKU Ilmu Pemerintahan, Kerjasama IIP-Unpad
- Manan, B., 1994. *Hubungan Antara Pusat dan Daerah Menurut UUD 1945*. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Nawawi, H., 1995, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gadjah Mada University Press, Jogjakarta.
- Pamudji, S., 1994, *Profesionalisme Aparatur Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*, Widyapraja No.19 Tahun III, IIP, Jakarta.
- Sjahrir, 1986, *Pelayanan dan Jasa-Jasa Publik : Telaah Ekonomi serta Implikasi Sosial Politik*, Prisma Nomor 12, Pelayanan Publik Sampai di Mana?, LP3ES, Jakarta.
- Widodo, Erna dan Mukhtar. 2002. *Konstruksi ke Arah Penelitian Deskriptif*. Avyrouz. Yogyakarta.

