

Zulfikar, S.Sos., M.Si  
Dra Rozaili, MM  
Ricky Muliawan Hansyar, S.Sos., M.A.P



# KEBIJAKAN DAN IMPLEMENTASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI INDONESIA



# Biografi Penulis



## **Zulfikar, S.Sos., M.Si.**

Penulis dilahirkan di Meunasah Kumbang, Kec. Mila, 31 Desember 1990. Riwayat Pendidikan menamatkan Sekolah Dasar, sampai dengan Sekolah Menengah Atas di Kabupaten Pidie, dan melanjutkan Pendidikan Perguruan tinggi S1 (strata 1) di kampus Jabal Ghafur Sigli lulus 2014 dan S2 (Strata 2) di Universitas Iskandarmuda Banda Aceh lulus 2017. Sekarang aktif sebagai Dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Jabal Ghafur Kabupaten Pidie dari tahun 2018 sampai dengan sekarang



## **Dra Rozaili, MM**

Penulis dilahirkan di Sigli pada tanggal 05 April 1962. Riwayat Pendidikan penulis lulus Strata 2 (S2). Adapun penulis juga mempunyai riwayat mengajar sejak tahun 1998 sampai dengan sekarang. Saat ini penulis aktif bekerja sebagai Dosen.



## **Ricky Muliawan Hansyar, S.Sos., M.A.P**

Penulis dilahir di Medan, 11 September 1990. Riwayat Pendidikan Sarjana Sosial (Ilmu Administrasi Negara) di STIA Nasional Lhokseumawe, lulus Tahun 2017, melanjutkan Program Magister Administrasi Publik (PM-AP) FISIP Universitas Malikussaleh, lulus Tahun 2019. Saat ini aktif bekerja sebagai Dosen tetap pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Jabal Ghafur Mulai Tahun 2020 – sekarang.



0858 5343 1992  
eurekamediaaksara@gmail.com  
Jl. Banjaran RT.20 RW.10  
Bojong Sari - Purbalingga 53362

ISBN 978-623-6896-76-2



9 786235 896762

# KEBIJAKAN DAN IMPLEMENTASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI INDONESIA

Zulfikar, S.Sos., M.Si

Dra Rozaili ,MM

Ricky Muliawan Hansyar, S.Sos., M.A.P



PENERBIT CV.EUREKA MEDIA AKSARA

**KEBIJAKAN DAN IMPLEMENTASI ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DI INDONESIA**

**Penulis** : Zulfikar, S.Sos., M.Si  
Dra Rozaili ,MM  
Ricky Muliawan Hansyar, S.Sos., M.A.P

**Editor** : Darmawan Edi Winoto, S.Pd., M.Pd.

**Desain Sampul** : Eri Setiawan

**Tata Letak** : Via Maria Ulfah

**ISBN** : 978-623-5896-76-2

Diterbitkan oleh : **EUREKA MEDIA AKSARA, JANUARI 2022**  
**ANGGOTA IKAPI JAWA TENGAH**  
**NO. 225/JTE/2021**

**Redaksi:**

Jalan Banjaran, Desa Banjaran RT 20 RW 10 Kecamatan Bojongsari  
Kabupaten Purbalingga Telp. 0858-5343-1992

Surel : eurekamediaaksara@gmail.com

Cetakan Pertama : 2022

**All right reserved**

Hak Cipta dilindungi undang-undang  
Dilarang memperbanyak atau memindahkan sebagian atau seluruh  
isi buku ini dalam bentuk apapun dan dengan cara apapun,  
termasuk memfotokopi, merekam, atau dengan teknik perekaman  
lainnya tanpa seizin tertulis dari penerbit.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan buku ini. Penulisan buku merupakan buah karya dari pemikiran penulis yang diberi judul **KEBIJAKAN DAN IMPLEMENTASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI INDONESIA**. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan karya ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih pada semua pihak yang telah membantu penyusunan buku ini. Sehingga buku ini bisa hadir di hadapan pembaca.

Kebijakan dan implementasi administrasi kependudukan mencakup kegiatan pendaftaran kependudukan, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi kependudukan baik di tingkat kabupaten ataupun tingkat pusat. Dalam dunia yang modern seperti ini kedudukan warga negara sangatlah di butuhkan kejelasannya sebab dengan jelas kedudukan warga negara maka kedamaian dalam negara pun akan terjamin pelayanan ataupun pelaksanaan administrasi kependudukan berpengaruh penting kedudukan warga negara sangat tergantung pada kualitas pelaksanaan administrasi karena keseluruhan proses data sangat tergantung pada pelaksanaan administrasi kependudukan dan catatan sipil. Buku ini akan membahas secara mendalam mengenai kebijakan dan implementasi administrasi kependudukan di Indonesia.

Penulis menyadari bahwa buku ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan guna penyempurnaan buku ini. Akhir kata penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga buku ini akan membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
A. Kebijakan dan Implementasi Administrasi Kependudukan di Indonesia.....	1
B. Pentingnya Administrasi Kependudukan .....	4
BAB 2 TEORI IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK.....	9
A. Konsep Implementasi .....	9
B. Konsep Kebijakan Publik .....	11
BAB 3 TEORI DESENTRALISASI DAN OTONOMI DAERAH ....	27
A. Desentralisasi.....	27
B. Otonomi daerah .....	32
BAB 4 TEORI ORGANISASI, ADMINISTRASI DAN SUMBER DAYA MANUSIA .....	36
A. Teori Organisasi .....	36
B. Teori Administrasi Kependudukan.....	37
C. Teori Sumber Daya Manusia.....	40
BAB 5 GAMBARAN UMUM LOKASI KAJIAN .....	44
A. Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie.....	44
B. Visi Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie.....	44
C. Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie.....	45
BAB 6 PELAKSANAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL .....	49
A. Pelayanan Bidang Pencatatan Sipil .....	49
1. Produktivitas.....	50
2. Kualitas.....	51
3. Kemampuan.....	52
4. Pelaksanaan kegiatan .....	53
B. Sosialisasi Elektronik KTP (e-KTP).....	55
C. Pemeliharaan Jaringan Online dan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan .....	57

D. Penyelenggara Operator KTP dan Pembantu Penerima KTP di Tingkat Kecamatan .....	62
BAB 7 FAKTOR-FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT PELAKSANAAN ADMINISTRSI KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPI KABUPATEN PIDIE .....	68
A. Faktor pendukung internal.....	68
1. Sumber Daya Manusia.....	68
2. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) 69	
B. Faktor Pendukung Eksternal.....	71
1. Pemahaman Masyarakat .....	71
2. Operator e-KTP di Tingkat Kecamatan.....	73
C. Faktor penghambat internal .....	74
1. Pelayanan.....	74
2. Sarana dan prasarana.....	76
D. Faktor Penghambat Eksternal.....	77
1. Penyediaan Jaringan .....	77
2. Dukungan Pemerintah.....	78
BAB 8 PENUTUP .....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	81
TENTANG PENULIS.....	86



**KEBIJAKAN DAN IMPLEMENTASI  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
DI INDONESIA**





# BAB

# 1

## PENDAHULUAN

### A. Kebijakan dan Implementasi Administrasi Kependudukan di Indonesia

Administrasi kependudukan merupakan kegiatan yang kompleks karena melibatkan banyak instansi dan kepentingan. Dari beberapa instansi yang terkait, Departemen Dalam Negeri merupakan *leading sector* dalam urusan kependudukan. Kebijakan departemen inilah yang merefleksikan kebijakan administrasi kependudukan di Indonesia. Selain itu, implementasi kebijakan ini dapat dilihat dari penyelenggaraan administrasi kependudukan pada Pemerintah Daerah baik Provinsi maupun Kabupaten/Kota yang merupakan instansi yang berada di bawah koordinasi Departemen Dalam Negeri.

Kebijakan dan implementasi administrasi kependudukan mencakup kegiatan pendaftaran kependudukan, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi kependudukan baik di tingkat kabupaten ataupun tingkat pusat. Dalam dunia yang modern seperti ini kedudukan warga negara sangatlah di butuhkan kejelasannya sebab dengan jelas kedudukan warga negara maka kedamaian dalam negara pun akan terjamin pelayanan ataupun pelaksanaan administrasi kependudukan berpengaruh penting kedudukan warga negara sangat tergantung pada kualitas pelaksanaan administrasi karena keseluruhan proses data sangat tergantung pada pelaksanaan administrasi kependudukan dan catatan sipil.

Pemanfaatan kepastian data sangatlah berguna bagi masyarakat dengan keaslian data yang dimiliki oleh setiap

# BAB

# 2

## TEORI IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK

### A. Konsep Implementasi

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Tidak lebih dan tidak kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program atau melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan publik tersebut. Rangkaian implementasi kebijakan dapat diamati dengan jelas yaitu dimulai dari program, ke proyek dan ke kegiatan. Model tersebut mengadaptasi mekanisme yang lazim dalam manajemen, khususnya manajemen sector publik. Kebijakan diturunkan berupa program program yang kemudian diturunkan menjadi proyek-proyek, dan akhirnya berwujud pada kegiatan-kegiatan, baik yang dilakukan oleh pemerintah, masyarakat maupun kerjasama pemerintah dengan masyarakat.

Implementasi menurut Daniel A. Mazmanian dan Paul Sabatier sebagaimana dikutip dalam buku Wahab (2008: 65) mengatakan bahwa:

Implementasi adalah memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijaksanaan yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan Negara yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.

# BAB 3

## TEORI DESENTRALISASI DAN OTONOMI DAERAH

### A. Desentralisasi

Selama beberapa dekade terakhir terdapat minat yang terus meningkat terhadap desentralisasi di berbagai pemerintahan dunia ketiga. Banyak negara bahkan telah melakukan perubahan struktur organisasi pemerintahan ke arah desentralisasi, Minat terhadap desentralisasi ini juga senada dengan kepentingan yang semakin besar dari berbagai badan pembangunan internasional.

Conyers dalam Muluk (2009: 3) mengenai definisi serta ruang lingkup desentralisasi sama serunya seperti perdebatan tentang definisi demokrasi. Secara etimologis, kata desentralisasi berasal dari gabungan dua kata “de” dan “sentralisasi”. Kata de berarti gerak menjauh, gerak memudar, atau melepaskan diri seperti yang digunakan pula dalam kata de-kolonisasi, de-birokratisasi dan lain sebagainya. Kata sentralisasi berarti pemusatan kekuasaan di tangan pemerintah pusat. Dengan demikian secara etimologis, desentralisasi adalah gerakan menjauh atau memudar, melepaskan diri dari sentralisasi.

Hoessein dalam amin (2011: 113) menjelaskan bahwa dalam rangka desentralisasi, daerah otonomi berada diluar hirarki organisasi pemerintah pusat, sedangkan dalam rangka dekonsentrasi, wilayah administrasi, *field administration*, berada dalam herarki pemerintah pusat.

Dalam asas desentralisasi ada penyerahan wewenang sepenuhnya dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah tentang urusan tertentu, sehingga pemerintah daerah dapat mengambil prakarsa sepenuhnya baik menyangkut kebijakan,

# BAB 4

## TEORI ORGANISASI, ADMINISTRASI DAN SUMBER DAYA MANUSIA

### A. Teori Organisasi

Sejak dahulu hingga sekarang organisasi menarik untuk dikaji dan diteliti, organisasi merupakan sarana mencapai sasaran oleh sebab itu banyak meninggalkan sejarah yang menganggumpumkan seperti piramida di mesir, tembok besar di cina dan candi brobudur di Indonesia menunjukkan keefektifan pengorganisasian orang pada saat itu kendati tidak sedikit menggunakan *power* dalam mengorganisasi manusia. Ada banyak definisi organisasi secara sederhana jones dalam budihardjo (2014: 1) mendefinisikan organisasi sebagai *a tool people use to coordinate their actions to obtain something they desire or value.*

Faktor eksternal dan internal organisasi tentu sangat berpengaruh terhadap pengelolaan manusia. Masa lalu misalnya kediktatoran sangat mewarnai pengelolaan sumber daya manusia yang dimasa kini sudah tidak tepat lagi digunakan kendati masih ada yang melakukannya.

Daft dalam Budihardjo (2014: 14) mengemukakan bahwa organisasi adalah kumpulan orang (social entities) yang mempunyai suatu tujuan serta dirancang secara sengaja untuk beraktivitas yang dikoordinasi secara sistematis serta terbuka dan terkait dengan lingkungan eksternal. Sedangkan Robbins dalam Budihardjo mengemukakan bahwa organisasi sebagai kumpulan entitas social yang secara sadar dan terkoordinasi dalam batasan yang relative jelas secara bersama sama dalam batas waktu tertentu dan terus menerus berupaya mencapai suatu sasaran.

# BAB 5

## GAMBARAN UMUM LOKASI KAJIAN

### A. Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie yang beralamat di Kecamatan Kota Sigli dan bersebelahan disisi kiri dengan Kantor Badan Kepengawain Daerah dan disisi kanan bersebelahan dengan Dinas Kehutanan dan berhadapan langsung dengan Dinas Kelautan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie dengan letak titi koordiana yaitu 5.366839 garis lintang dan 95.958027 garis bujur, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie dibentuk melalui Qanun Daerah Kabupaten pidie Nomor 04 Tahun 2011 tentang pelaksanaan administrasi kependudukan kabupaten pidie. Substansi administrasi kependudukan adalah berupa pencatatan sipil dan pendaftaran kependudukan.

Pencatatan sipil berupa pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, pembatalan perkawinan, perceraian, pembatalan perceraian, pengangkatan pengesahan dan pengakuan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan, peristiwa penting dan pelaporan penduduk yang tidak bisa melapor sendiri.

### B. Visi Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie.

#### 1. Visi

Terwujud pelayanan prima dan terbentuk data base yang akurat.

# BAB 6

## PELAKSANAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

### A. Pelayanan Bidang Pencatatan Sipil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan penyelenggara pelayanan yang memiliki domain fungsi pelayanan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan yang diberikan bersifat pelayanan administrasi kepada masyarakat. Sebagaimana kita ketahui bahwa urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan salah satu urusan wajib yang harus dikelola dan ditangani secara baik oleh pemerintah.

Dari observasi penulis pada hari Kamis tanggal 06 Oktober 2016 mengamati bahwa Salah satu kegiatan pelayanan pemerintah untuk mengukur kinerja mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung yaitu hal-hal yang sifatnya hanya merupakan indikasi-indikasi kinerja. Ukuran kinerja mengacu pada penilaian kinerja secara langsung. Indikator kinerja dan ukuran kinerja ini sangat dibutuhkan untuk menilai tingkat ketercapaian tujuan, sasaran dan strategi. Faktor keberhasilan utama adalah suatu area yang mengindikasikan kesuksesan kinerja unit kerja organisasi. Ketercapaian tujuan dan sasaran-sasaran organisasi jika kita sudah mempunyai indikator dan ukuran kinerja yang jelas, maka pengukuran kinerja bisa diimplementasikan. Mengukur tingkat ketercapaian tujuan, sasaran dan strategi adalah membandingkan hasil aktual dengan indikator dan ukuran kinerja yang telah ditetapkan. Pencapaian kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil dapat dinilai dengan skala pengukuran tertentu.

# BAB 7

## FAKTOR-FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT PELAKSANAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPI KABUPATEN PIDIE

### A. Faktor pendukung internal

#### 1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia dan penerapannya sering kali masih belum sejalan dengan keinginan organisasi. Sementara keselarasan dalam mengelola sumber daya manusia menjadi faktor utama kesuksesan jalannya sebuah organisasi. Meskipun kemampuan sumber daya manusia bersifat fleksibel, menjadi poin yang digaris bawahi. Sebaik apapun kemampuan sumber daya manusia tidak akan mampu menghasilkan output maksimal jika kemampuannya tersebut tidak bersifat praktis atau dengan kata lain 'tidak siap pakai'. Selain itu, kemampuan juga tidak akan berarti apa-apa jika individu sebagai sumber daya manusia dalam sebuah organisasi tidak mau memberikan kemampuannya di dalam organisasi tersebut.

Jadi bisa dikatakan dinas kependudukan akan berkembang dengan sangat pesat apabila di dalamnya memiliki banyak sumber daya manusia yang berkompeten di bidangnya.

Kemampuan sumber daya manusia dalam mendukung pelaksanaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie sudah baik sebagaimana yang di harapkan namun ada beberapa pegawai yang tidak mengimplementasikan sumber daya yang dimiliki dalam melakukan tugasnya dengan baik.

# BAB

# 8

# PENUTUP

Dalam penulisan buku ini kita mengetahui bahwa pelaksanaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pidie belum terlaksana dengan baik dilihat dari segi kualitas data yang di keluarkan dan sosialisai e-KTP yang dilakukan belum maksimal dan lemahnya jaringan mengakibatkan terhambatnya perekaman atau pembuatan e-KTP di tingkat kecamatan. Penerapan sumber daya manusia yang baik harus didasarkan dari kemampuan yang dimilikinya baik secara pendidikan maupun pengalaman agar sistem informasi administrasi kependudukan dapat di operasikan dengan sempurna supaya penyelenggara operator e-KTP di tingkat kecamatan tidak terhambat dalam perekaman atau pembuatan e-KTP. Hambatan yang paling dirasakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie adalah pelayanan tidak maksimal di sebabkan sarana prasarana yang tidak memadai dari segi penyediaan jaringan yang tidak efektif dikarenakan kurangnya dukungan pemerintah terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie hal ini dapat berpengaruh terhadap produktifitas yang hendak di keluarkan.



## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Abdul, Wahab, Solichin. (2012). *Analisi kebijaksanaan dari Formulasi keImplementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Abdullah, Rozali. (2005). *Pelaksanaan Otonomi Luas Dengan Pemilihan Kepala Daerah Secara Langsung*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- AG. Subarsono. (2011). *Analisis Kebijakan Publik (konsep, teori dan aplikasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Agutino, Leo. (2006). *Dasar Dasar Kebijakan Publik*, Bandung.
- Al-Bahra. (2005). *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Amin, Ibrahim. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Budihardjo, Adreas. (2014). *Organisasi Menuju Pencapaian Optimum*. Jakarta: Prasetiya Mulya Publishing.
- Dwiyanto, Agus. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Dessler, Gary. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Indeks.
- Dwidjowijoto, R. N. (2008). *Public Policy*. Jakarta: Elek Media Komputindo.
- Damsar. (2011). *Pengantar Sosiologi Pendidikan*. Jakarta: Prenada Media.
- Donni Juni Priansa dan Agus Garnida (2013). *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesional*. Bandung: Alfabeta.

- Dwiyanto, Agus. (2011). *Mengembalikan Kepercayaan Publik melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan. (2010). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hanif, Nurcholis dan Enceng, Zainul, Ittihad, amin. (2011). *Administrasi Pamerintah Daerah*. Tangerang Selatan: Universitas terbuka.
- Huda, Ni'matul. (2005). *Otonomi Daerah, Filosofi, Sejarah Perkembangan dan Problematika*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ibrahim, Amin. (2008). *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Iswanto, Yun. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Universitas Terbuka, Departemen Pendidikan Nasional.
- Jackson, W. Marthis, R. (2006) *Human Resource Development (Track MBA series/terjemahan)*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Jogiyanto, Hartono. (2005). *Analisis & Desain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta.
- Kusnanto. S. R. (2007). *Hubungan Motivasi Kerja dengan Karakteristik Individu* Dr. H. Moh Anwar Madura.
- Koentjaraningrat. (2008). *Manusia dan Kebudayaan di Indonesia*. Jakarta: Djambatan.
- Lewis, Carol W. and Stuart C. Gilman. (2005). *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.

- M.R Khairul, Muluk. (2007). *Model Peran Pemerintah Daerah, Desentralisasi dan Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Mathis Robert L. dan Jackson John H. (2006). *Human Resource Management*, alih bahasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Marwansyah. (2010) *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kedua*. Bandung: Alfabeta.
- Moenir, H.A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muchlis Hamdi. (2014). *Kebijakan Publik. Proses, Analisis, dan Partisipasi*. Bogor: Penerbit Ghalia Indrajaya.
- Muhammad, Fauzan. (2006). *Hukum Pemerintahan Daerah, Kajian Tentang Hubungan Keuangan Antara Pusat dan Daerah*. Yogyakarta: UII Press.
- Priansa, Donni Juni, dan Agus Garnida. (2013). *Manajemen Pekantoran*. Alfabeta: Bandung.
- Purwanto, Erwan Agus, Et All. (2008). *E-Procurement di Indonesia: Pengembangan Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah Secara Elektronik*. Jakarta: Kemitraan dan LPSE Nasional.
- Poppy, Ruliana. (2014). *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Riant, Nugroho. (2009). *Public Policy*, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sabarno, Hari. (2008). *Untaian Pemikiran Otonomi Daerah Memandu Otonomi Daerah Menjaga Kesatuan Bangsa*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sinambela, Lijan, Poltak. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suyetty, Ending R Sri, dan Mulyani Sri. (2010). *Modul Memproses pelayanan*, Jakarta.
- Supriyanto & Arwani. (2006). *Manajemen*. Bangsal. Jakarta.
- Sutabri, Tata. (2005). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta.
- Siagian, Sondang, P. (2006). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- ..... (2009). *Kiat Meningkatkan Produktifitas Kerja*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Suharto, Edi. (2008). *Analisis Kebijakan Publik: Panduan Praktisn Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Subarsono, AG. (2005). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Syafri, Wirman dan Setyoko, Ismawan. (2008). *Implementasi Kebijakan Publik Dan Etika Profesi Pamong Praja*. Jatinangor: Alqa Prisma Interdelta.
- Supriyanto. (2006). *Aksentuasi Perpustakaan dan Pustakawan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sri Endang R, Sri Mulyani dan Suuyty (2010). *Modul Memahami Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Erlangga.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subekhi, Akhmad, Mohammad, Jauha. (2012). *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prestasi Pustaka Jakarta.
- Yogi, Suprayogi Sugandi. (2011). *Administrasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Winarno, Budi. (2005). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.

Winarno. (2012). *Kebijakan Publik, Teori, Proses, dan Studi Kasus edisi & Revisi Terbaru*. Yogyakarta: CAPS.

**B. Dokumen**

Qanun Kabupaten Pidie Nomor 4 Tahun 2011 *Tentang Penyelenggara Administrasi Kependudukan*.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor.63 Tahun 2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Public*.

Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Public*.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 *Tentang Administrasi Kependudukan (Amikduk)*.

## TENTANG PENULIS

### 1. Penulis 1 : Zulfikar, S.Sos., M.Si.



Penulis dilahirkan di Meunasah Kumbang, Kec. Mila, 31 Desember 1990. Riwayat Pendidikan menamatkan Sekolah Dasar, sampai dengan Sekolah Menengah Atas di Kabupaten Pidie, dan melanjutkan Pendidikan Perguruan tinggi S1 (strata 1) di kampus Jabal Ghafur Sigli lulus 2014 dan S2 (Strata 2) di Universitas Iskandarmuda Banda Aceh lulus 2017. Sekarang aktif sebagai Dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Jabal Ghafur Kabupaten Pidie dari tahun 2018 sampai dengan sekarang

### 2. Dra Rozaili ,MM



Penulis dilahirkan di Sigli pada tanggal 05 April 1962. Riwayat Pendidikan penulis lulus Strata 2 (S2). Adapun penulis juga mempunyai riwayat mengajar sejak tahun 1998 sampai dengan sekarang. Saat ini penulis aktif bekerja sebagai Dosen.

### 3. Ricky Muliawan Hansyar, S.Sos., M.A.P



Penulis dilahir di Medan, 11 September 1990. Riwayat Pendidikan Sarjana Sosial (Ilmu Administrasi Negara) di STIA Nasional Lhokseumawe, lulus Tahun 2017, melanjutkan Program Magister Administrasi Publik (PM-AP) FISIP Universitas Malikussaleh, lulus Tahun 2019. Saat ini aktif bekerja sebagai Dosen tetap pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Jabal Ghafur Mulai Tahun 2020 – sekarang.