



**PELAKSANAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PIDIE
(IMPLEMENTASI QANUN KABUPATEN PIDIE NOMOR 4 TAHUN 2011 TENTANG
PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN)**

^{1*}Zulfikar, dan ²Harris Purnama

^{1,2}Program Pascasarjana, Universitas Iskandarmuda, Banda Aceh, Indonesia

*Corresponding author: zulfikarzoel@gmail.com

Abstract

This study was conducted to determine as the implementation of population administration and civil registration at the department of population and civil registration Pidie district. (1) How will the implementation of population administration and civil registration at the department of population and civil registration Pidie district. (2) What factors as supporting and hindering the implementation of population administration and civil registration at the department of population and civil registration Pidie district. The purpose of this study as follows: (1) To determine and analyze the implementation of population administration and civil registration (2) To determine the factors supporting and inhibiting the implementation of population administration and civil registration. In this study, researchers used a qualitative approach to the selection of informants was done intentionally (purposive sampling) the types and sources of data required. Data collected by (a) observation (b) interview (d) documentation, further analysis is done interactively, while the process of data analysis techniques in this research is the analysis of data reduction, data presentation and conclusion. The results of this study that the civil servants of population and civil registration to provide maximum service to the society, but on the other hand researchers still see there are several obstacles that occur in the implementation process is not maximum online network that resulted in delays in the publication of the data and the lack of effective socialization of e -KTP resulted in many people had e-ID in the district of Pidie. Based on the research can be concluded that the need for government attention Pidie district on the online network on population and civil registration offices adequate to sustain the implementation of population administration and civil registration.

Keywords: *Population, Administration*

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sebagai pelaksanaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil

Kabupaten Pidie. (1) Bagaimana pelaksanaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Pidie. (2) Faktor-faktor apakah sebagai pendukung dan penghambat pelaksanaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Pidie. Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut (1) Untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil (2) Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat pelaksanaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan pemilihan informan dilakukan dengan sengaja (*purposive sampling*) pada jenis dan sumber data yang diperlukan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan (a) observasi (b) wawancara (d) dokumentasi, selanjutnya analisis dilakukan secara interaktif, sedangkan proses teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini bahwa para pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil telah memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, Namun disisi lain peneliti masih melihat terdapat beberapa hambatan-hambatan yang terjadi dalam proses pelaksanaan adalah tidak maksimalnya jaringan online yang mengakibatkan terhambatnya penerbitan data dan kurang efektifnya sosialisasi e-KTP mengakibatkan banyak masyarakat belum memiliki e-KTP di Kabupaten Pidie. Berdasarkan penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa perlunya perhatian pemerintah Kabupaten Pidie terhadap jaringan online pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang memadai untuk kelangsungan pelaksanaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Kata Kunci: *Populasi, Administrasi.*

1. Pendahuluan

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 mereflesikan 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 orang maka kebebasan dan kepatuhan terhadap negara akan dijunjung tinggi. Kependudukan sebenarnya merupakan basis utama dan fokus dari segala persoalan. Penduduk yang baik akan melahirkan sumber daya manusia (SDM) yang baik pula. Jumlah penduduk yang besar tetap akan berarti bila sebagian besar dari mereka mampu berkarya dan berpartisipasi dalam pembangunan. Sebaliknya jumlah penduduk yang besar akan menambah beban ekonomi dan pembangunan, bila tidak dapat diberdayakan secara baik.

Gagasan menyusun suatu sistem administrasi yang menyangkut seluruh masalah kependudukan yang meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan data informasi kependudukan, patut menjadi perhatian untuk mewujudkannya, Karena sampai saat ini, peraturan perundang-undangan yang mendukungnya masih terpisah-pisah, berjalan sendiri-sendiri tanpa ada kaitan satu dengan lainnya. Perwujudan suatu sistem memang sangat didambakan oleh masyarakat. Bahkan sebagai ciri dari penyelenggaraan negara yang modern khususnya bidang pelayanan masyarakat.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan administrasi kependudukan dan catatan sipil pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Pidie, serta untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat pelaksanaan administrasi kependudukan dan catatan sipil pada dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Pidie tersebut.

2. Kajian Pustaka

2.1 Implementasi Kebijakan Publik

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.

Dari penjelasan-penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan tidak akan dimulai sebelum tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran ditetapkan atau diidentifikasi oleh keputusan-keputusan kebijakan. Jadi implementasi merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh berbagai aktor sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijakan itu sendiri.

Sebelum dibahas lebih jauh mengenai konsep kebijakan publik, kita perlu mengkaji terlebih dahulu mengenai konsep kebijakan atau dalam bahasa Inggris sering kita dengar dengan istilah *policy*. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kebijakan diartikan sebagai rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak (tentang pemerintahan, organisasi) pernyataan cita-cita, tujuan, prinsip dan garis pedoman untuk manajemen dalam usaha mencapai sasaran.

Dalam kehidupan masyarakat modern, kebijakan publik atau popularnya sering disebut sebagai kebijakan pemerintahan, merupakan hal yang umum dijumpai sebagaimana yang telah disadari kebijakan adalah output atau hasil dari penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Peters dalam Hamdi (2014: 35) munculnya kebutuhan untuk memahami apa sesungguhnya kebijakan publik, bagaimana kebijakan publik dibuat dan diubah-ubah, dan bagaimana nilai efektivitas dan moralitas suatu kebijakan. Luasnya lingkup pengaruh kebijakan pemerintah tersebut sebetulnya menumbuhkan kebutuhan untuk memahami makna kebijakan pemerintah.

2.2 Desentralisasi dan Otonomi Daerah

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.

Indonesia merupakan sebuah negara kesatuan yang menerapkan otonomi kepada daerah yang sedikit mirip dengan negara serikat/federal. Namun terdapat perbedaan-perbedaan yang menjadikan keduanya tidak sama. Otonomi daerah bisa

diartikan sebagai kewajiban yang dikuasakan kepada daerah otonom untuk mengatur & mengurus sendiri urusan pemerintahan & kepentingan masyarakat setempat menurut aspirasi masyarakat untuk meningkatkan daya guna dan juga hasil guna penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat & pelaksanaan pembangunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sedangkan yang dimaksud dengan kewajiban yaitu kesatuan masyarakat hukum yg memiliki batas-batas wilayah yg berwenang mengatur dan mengurus pemerintahan serta kepentingan masyarakatnya sesuai prakarsa sendiri berdasarkan keinginan dan suara masyarakat. Pelaksanaan otonomi daerah selain berdasarkan pada aturan hukum, juga sebagai penerapan tuntutan globalisasi yang wajib diberdayakan dengan cara memberikan daerah kewenangan yang lebih luas, lebih nyata & bertanggung jawab, utamanya dalam menggali, mengatur, dan memanfaatkan potensi besar yang ada di masing-masing daerah.

Adapun menurut Widjaja (2005: 26) untuk mendukung penyelenggaraan otonomi daerah diperlukan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab di daerah secara proporsional yang diwujudkan dengan pengaturan, pembagian dan pemanfaatan sumber daya nasional yang berkeadilan, serta pembagian keuangan pemerintah pusat dan daerah.

2.3 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.

2.4 Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan menyangkut hajat hidup seluruh warga negara mulai lahir hingga menemui ajalnya. Ketika lahir undang-undang mewajibkan setiap warga negara memiliki akte kelahiran yang nantinya berguna untuk memenuhi berbagai persyaratan dan kewajiban dalam berbagai aktivitas seperti bersekolah, mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP), bepergian keluar negeri, mencari pekerjaan, menikah dan sebagainya. Begitu strategisnya urusan administrasi kependudukan, maka pemerintah diharapkan mampu menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan secara berkualitas.

Berbagai kebijakan, program dan kegiatan selama ini telah ditempuh oleh pemerintah guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan tersebut. Kendala-kendala teknis bagi masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan dapat dieliminasi sehingga pengurusan dokumen administrasi kependudukan dan catatan sipil dapat dilakukan oleh masyarakat dengan mudah, murah dan tidak bertele-tele. Semakin baiknya kualitas pelayanan administrasi kependudukan, maka diharapkan semakin banyak aktivitas masyarakat yang dapat dikelola oleh negara, sehingga peran pemerintah menjadi semakin maksimal, guna mendorong dan memfasilitasi berbagai aktivitas tersebut, sehingga terjadi sinergi yang akan berdampak semakin positifnya kehidupan. Ukuran pelayanan ditentukan oleh penyedia pelayanan berupa standar pelayanan minimal (SPM). Penyelenggaraan pelayanan yang baik dilakukan apabila pelayanan tersebut memenuhi persyaratan sebagaimana yang ditentukan sebelumnya Kuntjoro dan Jasri (2007: 123) Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Standar pelayanan minimal merupakan guide yang dipahami untuk diterapkan dalam pemberian pelayanan. Sedangkan bagi Pemerintah Daerah, standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan Pemerintah menjadi salah satu acuan bagi pemerintah daerah untuk menyusun perencanaan dan penganggaran penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Proses pemenuhan Standar pelayanan minimal ini sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan membutuhkan sumber daya, baik pada tingkat manajerial, hingga pelaksana lapangan.

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, yang dimaksud dengan administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Administrasi kependudukan merupakan kegiatan yang kompleks karena melibatkan banyak instansi dan kepentingan. Mengingat jumlah penduduk Indonesia yang semakin hari semakin bertambah besar, maka sudah menjadi keharusan bagi kita untuk membangun penyelenggaraan administrasi kependudukan yang tertib, teratur, berkesinambungan dan modern menuju tertib database, tertib NIK, dan tertib dokumen kependudukan.

2.5 Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia adalah merupakan faktor yang sangat penting untuk setiap usaha, begitu juga untuk agar dapat menjalankan fungsinya dengan sebenarnya. Banyak definisi yang dapat digunakan untuk mendefinisikan sumber daya manusia. Nilai sumber daya manusia adalah jumlah nilai dari sumber daya manusia pada sebuah organisasi yang dapat juga disebut sebagai modal intelektual yang terdiri dari orang-orang dalam organisasi, kemampuan yang mereka miliki, dan menggunakan dalam pekerjaan mereka. Sehingga bagian terpenting dari peningkatan

sumber daya manusia adalah dengan mendaya gunakan semua bakat-bakat orang-orang yang ada dalam organisasi dan mengambil yang terbaik dari populasi yang bervariasi diluar organisasi

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan kemampuan seseorang manajerial dalam menuntun orang-orang dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Dalam pandangan Iswanto (2005: 4.28) menyebutkan bahwa “Pengembangan SDM sekaligus pengembangan meningkatkan kinerja dengan pengetahuan, mengubah sikap atau meningkatkan manajemen karena merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja dengan pengetahuan, mengubah sikap atau meningkatkan keahlian”.

3. Metode Penelitian

3.1 Pendekatan Penelitian

Dalam pandangan para ahli banyak pendapat-pendapat yang disampaikan sebagaimana pandangan Moleong (2014: 6) bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Demikian pula pendapat sebagaimana disebutkan Sugiyono (2014: 295) bahwa penelitian kualitatif dituntut dapat menggali data berdasarkan apa yang diucapkan, dirasakan, dan dilakukan oleh partisipan atau sumber data “sebagaimana seharusnya”, bukan berdasarkan apa yang dipikirkan oleh peneliti, tetapi berdasarkan sebagaimana adanya yang terjadi dilapangan yang dialami, dirasakan, dan dipikirkan oleh partisipan/sumber data.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan pemusatan konsentrasi terhadap tujuan penelitian yang sedang dilakukan. Fokus penelitian harus diungkapkan secara eksplisit untuk mempermudah peneliti sebelum melaksanakan observasi. Fokus penelitian adalah garis besar dari penelitian, jadi observasi serta analisa hasil penelitian akan lebih terarah.

Fokus penelitian sebenarnya sangat diperlukan dalam suatu analisis agar mampu menganalisa maupun sasaran bagi peneliti yang tidak diperlukan, dengan adanya fokus penelitian akan mempermudah penelitian dalam menentukan metode dan sampai pada tahap pelaporan. Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah:

- a. Pelaksanaan administrasi kependudukan dan catatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie
 - 1) Pelayanan bidang pencatatan sipil
 - 2) Sosialisasi Elektronik KTP (e-KTP)
 - 3) Pemeliharaan jaringan online dan sistem informasi administrasi kependudukan

- 4) Penyelenggaraan operator KTP dan pembantu penerima KTP di tingkat Kecamatan
- b. Faktor-faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan administrasi kependudukan dan catatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie.
 - 1) Faktor pendukung internal: Sumber daya manusia, dan Sistem informasi administrasi kependudukan (SIK)
 - 2) Faktor pendukung eksternal: Masyarakat, dan Operator e-KTP di tingkat kecamatan.
 - 3) Faktor penghambat internal: Pelayanan, dan Sarana prasarana
 - 4) Faktor penghambat eksternal: Penyediaan jaringan, dan Dukungan pemerintah

3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Pidie, kantor ini berada di Jalan Banda Aceh-Medan Kecamatan Kota Sigli Kabupaten Pidie Provinsi Aceh. Relevansi metodologis, mengapa dinas kependudukan ini dipilih karena salah satu instansi pemerintah yang berhubungan langsung dengan masyarakat.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah kata-kata dan tindakan para informan sebagai data primer dan tulisan atau dokumen-dokumen yang mendukung pernyataan informan. Lofland dalam Moleong (2014: 157) sumber data utama dalam penelitian kuantitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal itu pada bagian ini jenis datanya dibagi ke dalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto dan statistik.

Sumber data merupakan hal yang utama dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder, dengan teknik purposive sampling, yaitu dengan menentukan sendiri responden yang dapat diwawancarai. Wawancara ini dilakukan dengan pihak terkait hanya untuk menunjang studi dokumen.

3.5 Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi informan penelitian utama adalah peneliti sendiri. Sebab menurut Nasution dalam Sugiyono (2008: 25) peneliti sebagai alat peka dan dapat bereaksi terhadap segala stimulus dari lingkungan yang harus diperkirakannya bermakna atau tidak bagi penelitian. Guba dan Lincoln dalam Moleong (2014: 168) manusia sebagai instrumen penelitian mencakup ciri-ciri umum, kualitas yang diharapkan, dan kemungkinan peningkatan manusia sebagai instrumen. Moleong (2014: 169) Ciri-ciri umum sebagai instrumen mencakup segi reponsif, dapat menyesuaikan diri atas pengetahuan, memproses dan mengikhtisarkan, dan memanfaatkan kesempatan mencari respons yang lazim atau idiosinkratik. Selain itu peneliti sebagai instrumen dapat segera menganalisis data yang

diperoleh. Maka dalam hal ini yang menjadi informan penelitian adalah Kepala Dinas 1 orang, Sekretaris 1 orang, Kabid pengelolaan data dan dokumen kependudukan 1 orang, Operator 1 orang Dan Masyarakat 3 orang.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Pendapat Sugiyono (2014: 308) Menerangkan bahwa bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dan sumber sekunder merupakan sumber tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara). Kuesioner (angket), dokumentasi dan gabungan keempatnya

Berdasarkan sumber data yang diperlukan maka metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui :

- 1) Observasi, merupakan proses kegiatan keseharian dengan menggunakan panca indramata dan telinga sebagai alat bantu utama, Sehingga memperoleh informasi dan data dari tangan pertama dengan mengamati orang dan tempat pada saat dilakukan penelitian, Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data dan ikut merasakan suka dukanya. Maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang tampak. Dalam hal ini peneliti akan terlibat dengan aktifitas yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil dalam melaksanakan kegiatannya. Observasi ini dilakukan dengan cara menggunakan kamera atau alat mekanis lainnya yang dapat membantu dalam penelitian.
- 2) Wawancara, merupakan teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Wawancara (interview) dapat dipandang sebagai metode pengumpulan data dengan jalan jawab sepihak, yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian. Wawancara yang dilakukan dengan wawancara tersruktur untuk menggali sebanyak-banyaknya informasi yang diperoleh dari instrumen. Pemilihan responden dilakukan secara poorpositive sampling, yaitu pengambilan sample yang ditentukan oleh penulis sendiri sesuai dengan masalah yang diteliti dalam pengumpulan data melalui wawancara dilakukan dengan cara menggunakan tape recorder atau alat mekanis lainnya.
- 3) Dokumentasi, menurut Sugiyono (2014: 326) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang atau suatu peristiwa. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian

kualitatif. Guba dan Lincoln dalam Moleong (2014: 216) mendefinisikan bahwa, dokumen dan Record yang berbeda arti yaitu, Record adalah setiap pernyataan tertulis yang disusun oleh seseorang atau lembaga untuk keperluan pengujian suatu peristiwa atau menyajikan akunting. Dokumen adalah setiap bahan tertulis, tercetak, ataupun film. Holsti dalam Meleong (2014: 220) mengatakan bahwa penggunaan dokumen dengan cara kajian isi adalah sebagai teknik penelitian untuk menarik kesimpulan melalui usaha menemukan karakteristik pesan dan dilakukan secara objektif dan sistematis.

3.7 Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman dalam Sugiyono, (2010: 338) mengemukakan dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sejak awal penelitian dan selama proses penelitian dilaksanakan. Data diperoleh, kemudian dikumpulkan untuk diolah secara sistematis, dimulai dari wawancara, observasi, mengedit, mengklasifikasi, mereduksi, selanjutnya aktivitas penyajian data serta menyimpulkan data. Menurut Sugiyono (2014: 333) Yang mengemukakan pendapatnya bahwa Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, menyusun pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Analisis merupakan penyusunan terhadap data yang telah diolah untuk mendapatkan suatu kesimpulan, dalam menganalisis data penulis menggunakan metode analisis kualitatif yaitu suatu analisis yang menggambarkan keadaan dan peristiwa secara menyeluruh dengan uraian yang dilakukan peneliti berdasarkan pada peraturan Perundang-Undangan, pandangan pakar, termasuk pengalaman peneliti dan penjelasan penulis lapangan.

4. Hasil dan Pembahasan

1. Pelaksanaan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

a. Pelayanan Bidang Pencatatan Sipil

Pelayanan bidang pencatatan sipil dapat dilihat dari Produktivitas pelayanan pencatatan sipil yang sudah meningkat dari tahun sebelumnya hal ini dapat kita lihat dari hasil output data yang dikeluarkan. Peningkatan ini akan lebih sempurna jika sarana dan prasarana dapat di penuhiakan tetapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih memiliki kelemahan terhadap kualitas data yang dikeluarkan di sebabkan karena ketidak jelinya petugas pelaksana kegiatan sehingga masih ada data yang salah di karenakan kemampuan yang dimiliki tidak di implementasikan dengan baik.

Dari hasil pembahasan di atas maka disesuaikan dengan teori dari Lewis dan Gilman (2005: 22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.

Adapun menurut Hardiyansyah (2011: 11) Menyebutkan pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun swasta kepada masyarakat, dengan ataupun tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Sedangkan menurut Rancangan Undang Undang Pelayanan Publik Republik Indonesia (2007: 2) Memaknai bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan permasalahan yang tersebut di atas maka dirumuskan temuan 1 sebagai berikut:

Temuan 1: Perlunya kejelian petugas terhadap kualitas data yang hendak dikeluarkan agar data yang di dapatkan masyarakat tidak mempunyai kesalahan.

b. Sosialisasi Elektronik KTP (e-KTP)

Sosialisasi e-KTP yang tidak merata dan kurang memadai ketingkat pedalaman hal ini berpengaruh terhadap keakuratan data penduduk yang masih tidak terkoordinir pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pidie hal ini dapat dibenarkan dengan data informasi perkembangan kependudukan di Kabupaten Pidie berjumlah 436.024 jiwa dan yang wajib memiliki e-KTP sebanyak 307.487 jiwa dan yang belum memiliki e-KTP sebanyak 50.655 jiwa.

Dari hasil pembahasan di atas maka hal ini sesuai dengan Paul dan Chester dalam Damsar (2011: 17) Menyebutkan sosialisasi ialah proses seseorang dalam menghayati norma-norma kelompok dimana dia hidup, sehingga timbullah jati diri yang unik.

Sedangkan David dan White dalam Damsar (2011: 17) Menyebutkan bahwa pengertian sosialisasi merupakan suatu proses belajar peran, status dan nilai yang diperlukan untuk partisipasinya dalam institusi sosial.

Berdasarkan permasalahan yang tersebut di atas maka dirumuskan temuan 2 sebagai berikut:

Temuan 2: Sosialisasi e-KTP belum berjalan maksimal di Kabupaten Pidie disebabkan tidak efektifnya sosialisasi hingga ketingkat gampong-gampong di kabupaten pidie

Berdasarkan hasil Temuan 1 dan 2 pada maka dapat disusun proposisi bahwa perlunya evaluasi terhadap kualitas data yang hendak diberikan kepada masyarakat dan Sosialisasi e-KTP belum berjalan maksimal di kabupaten pidie.

c. Pemeliharaan Jaringan Online dan Sistem informasi administrasi kependudukan.

Pengimputan data pada sistem selalu berjalan sebagaimana mestinya namun terkadang menjadi hambatan adalah pada sistem jaringan yang tidak sempurna sehingga pengimputan terkendala dalam beberapa jam yang dan mengakibatkan terhambatnya proses suatu data yang hendak di buat. Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil telah menetapkan operator sesuai dengan keahlian yang dimilikinya terhadap jaringan namun terkadang hambatan terjadi bukan karena tidak mampu melakukan tugas yang diberikan atasannya tetapi tergantung pada sofwer yang diberikan oleh pemerintah pusat kurang memadai.

Dari hasil pembahasan diatas maka disesuaikan dengan teori-teori, Menurut McLeod dalam Al-Bahra (2005: 3) Menyebutkan sistem adalah sekelompok elemen yang berintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan.

Sedangkan Menurut Lucas dalam Al-Bahra (2005: 3) Menyebutkan sistem sebagai suatu komponen atau variabel yang terorganisir, saling berinteraksi, saling bergantung satu sama lain dan terpadu.

Temuan 3: Butuhnya evaluasi terhadap jaringan informasi administrasi kependudukan

d. Penyelenggara Operator dan Pembantu Penerima e-KTP di Tingkat Kecamatan

Penyelenggaraan operator e-KTP di tingkat kecamatan sangat bermamfaat bagi masyarakat dalam berupaya untuk mendapatkan e-KTP namun penyelenggaraan operator e-KTP belum terlaksana dengan baik hal ini disebabkan tidak maksimalnya jaringan di tingkat kecamatan yangberjauhan dengan perkotaan kendala ini sangat serius ditangani oleh pemerintah Kabupaten Pidie yang dibawahnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 menyebutkan Penyelenggara adalah Pemerintah, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang dalam urusan Administrasi Kependudukan.

Menurut kamus besar bahasa Indonesia Operator adalah orang yang bertugas menjaga melayani dan menjalankan suatu peralatan, mesin, telepon radio dan sebagainya.

Temuan 4: Penyelenggara operator e-KTP di tingkat kecamatan kurang maksimal

Berdasarkan hasil temuan 3 dan 4 maka dapat disusun proposisi bahwa lemahnya jaringan mengakibatkan tidak maksimalnya pembuatan e-ktip di tingkat kecamatan

Berdasarkan proposisi-proporsi di atas makadapat disimpulkan bahwa tidak maksimalnya sosialisasi e-KTP dan lemahnya jaringan mengakibatkan tidak maksimalnya pembuatan e-ktip di tingkat kecamatan.

2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan administrsi kependudukan dan catatan sipil kabupaten Pidie

a. Faktor pendukung internal

1) Sumber daya manusia

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.

Dari hasil pembahasan diatas maka di sesuaikan dengan teori dari Mathis dan Jackson (2006: 3) dalam sumber daya manusia mengemukakan bahwa manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu seni untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi melalui pengaturan orang-orang lain untuk melaksanakan berbagai pekerjaan yang diperlukan, atau dengan kata lain tidak melakukan pekerjaan pekerjaan itu sendiri. Manajemen Sumber Daya Manusia adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi.

Temuan 5: Penerapan sumber daya manusia sudah sangat baik namun implementasi sumber daya manusia tidak maksimal

2) Sistem informasi administrasi kependudukan (SIK)

Sistem informasi administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie sudah sesuai dengan arahan pusat yang menjaga dan melindungi data kependudukan. Data informasi administrasi kependudukan pencatatan sipil semua terhubung dan tersimpan didalam sofwer pusat adapun kendala dalam membuka sofwer ada pada penyediaan jaringan yang tidak memadai

Dari hasil pembahasan diatas maka di sesuaikan dengan teori Jogiyanto (2005: 11) yang menyebutkan informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya.

Adapun menurut Robert dan Davis dalam Jogiyanto (2005: 18) menyebutkan suatu sistem di dalam suatu organisasi adalah yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Temuan 6: Sistem informasi administrasi kependudukan yang baik sangat berpengaruh terhadap penyediaan sofwer yang sempurna terhadap penyediaan jaringan yang tidak memadai.

Berdasarkan hasil temuan 5 dan 6 maka dapat disusun proposisi bahwa penempatan sumber daya manusia tidak baik berakibat pada ketidak lancarnya sistem informasi administrasi kependudukan.

b. Faktor pendukung eksternal

1) Pemahaman Masyarakat.

Pemerintah Kabupaten Pidie di dalamnya dianas kependudukan dan pencatatan sipil perlunya pemberian pemahan kepada masyarakat terhadap pentingnya administrasi kependudukan dan pencatatan sipil agar masyarakat terdaftar sebagai sipil dalam Kabupaten Pidie, akan tetapi ada juga masyarakat kurang memperhatikan tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di sebabkan Karena masyarakat tidak mengerti betapa pentingnya administrasi kependudukan dan pencatatan sipil terhadap dirinya.

Dari hasil pembahasan diatas maka di sesuaikan dengan teori dari Koejaraningrat (2012: 122) menyatakan masyarakat merupakansatuan hidup manusia yang berinteraksi sesuai dengansistem adat-istiadat tertentu yang bersifatnya berkesinambungan dan terikat oleh suatu rasa identitas bersama.

Temuan 7: Rendahnya minat masyarakat terhadap pentingnya administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

2) Operator e-KTP di tingkat kecamatan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie telah menyediakan operator e-KTP di tingkat kecamatan sebanyak 23 operator dalam Kabupaten Pidie masing-masing 1 orang operator dalam 1 kecamatan namun tidak semua operator dapat melakukan perekaman e-KTP disebabkan karena tidak memiliki jaringan internet di kecamatan tersebut.

Dari hasil pembahasan diatas maka disesuaikan dengan teori dari Jogiyanto (2005: 2) yang menjelaskan pengolahan data adalah: manipulasi dari data ke dalam bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti berupa suatu informasi. Sutabri (2005: 21) menyebutkan pengelola data terdiri dari kegiatan kegiatan penyimpanan data dan penanganan data. Menurut kamus besar bahasa Indonesia menyatakan operator adalah orang yang bertugas menjaga, melayani, dan menjalankan suatu peralatan, mesin, telepon, radio, dan sebagainya.

Temuan 8: Penyelenggara operator e-KTP di tingkat kecamatan belum maksimal disebabkan oleh jaringan.

Berdasarkan hasil Temuan 7 dan 8 maka dapat disusun proposisi bahwa rendahnya minat masyarakat disebabkan kurang maksimalnya penyelenggara operator e-ktip di tingkat kecamatan.

Namun, hal ini saling terkait antara operator dan jaringan, karena dari hasil yang didapat bahwa rendahnya minat masyarakat karena kurang maksimalnya penyelenggara operator e-KTP di tingkat kecamatan disebabkan lemahnya jaringan

c. Faktor penghambat internal

1) Pelayanan

Pemberian pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie sudah sesuai aturan yang diberlakukan terhadap pemberian pelayanan kepada masyarakat namun ada beberapa kendala yang sering terjadi terhadap pemberitahuan kepastian data dan ketidak efektifnya informasi yang diberikan oleh aparatur pemerintah berakibat pada kerugian bagi masyarakat baik secara waktu maupun uang karena jauh-jauh datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie.

Dari hasil pembahasan diatas maka di sesuaikan dengan teori Kotler dalam Sinambela (2011: 4) menyebutkan pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Ibrahim (2008, 22) menjelaskan kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Temuan 9: Rendahnya pelayanan dari aparat pemerintah mengakibatkan kerugian terhadap masyarakat.

2) Sarana dan prasarana kegiatan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie berupaya penuh terhadap fasilitas sarana dan prasarana untuk menunjang proses pembuatan data dan untuk kenyamanan masyarakat, akan tetapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie memang menyadari masih banyak memiliki kekurangan pada bidang sarana dan prasara yang terkadang dapat menghambat proses suatu data dan ketidaknyamanan masyarakat terhadap kurangnya fasilitas yang diberikan baik di segi ruang tunggu tempat parkir.

Dari hasil pembahasan diatas maka di sesuaikan dengan teori Endang Suyyety (2010: 43) menyebutkan sarana itu lebih ditunjukkan untuk benda-benda bergerak seperti komputer dan mesin-mesin.

Sedangkan menurut Priansa dan Garnida (2013: 223) menyatakan saran kantor yang berrati alat langsung yang digunakan untuk melaksanakan proses kegiatan kantor. Sedangkan menurut kamus besar bahasa indonesia (2008: 1227) sarana adalah segala sesuatuyang dapat dipakai sebagai alat dalam pencapaian tujuan atau maksudnya.

Temuan 10: Sarana prasana pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil masih sangat kurang.

Berdasarkan temuan 9 dan 10 maka disusunlah proposisi bahwa rendahnya sarana dan prasarana mengakibatkan kurang maksimalnya pelayanan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

d. Faktor penghambat eksternal

1) Penyediaan jaringan

Penyediaan jaringan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Pidie memang sudah maksimal sesuai dengan ketentuan namun ada beberapa kendala yang dimiliki baik di tingkat pusat maupun daerah karena semakin banyaknya pengguna sofwer semakin lemahnya jaringan.

Dari hasil pembahasan diatas maka di sesuaikan dengan teori Supriyanto (2006: 3) Mengatakan bahwa Internet merupakan suatu hubungan antara berbagai jenis komputer dan juga dengan jaringan di dunia yang memiliki sistem operasi dan juga aplikasi yang berbeda maupun, dimana hubungan tersebut memanfaatkan kemajuan perangkat komunikasi seperti telepon dan satelit yang menggunakan protokol standar dalam melakukan hubungan komunikasi, yaitu protokol TCP/IP (Transmission Control/Internet Protocol)

Temuan 11: Lemahnya jaringan online akan menghambat penerbitan suatu data.

2) Dukungan pemerintah

Untuk menunjang kelangsungan dan kemudahan pelaksanaan kegiatan administrasi dan pencatatan sipil sangat memerlukan penambahan sarana dan prasarana yang memadai namun kurangnya perhatian dan dukungan pemerintah Kabupaten Pidie terhadap pelaksanaan kegiatan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dapat dilihat dari tidak ada perhatian terhadap sarana dan prasarana kegiatan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie.

Temuan 12: Pemerintah Kabupaten Pidie kurang memperhatikan terhadap kegiatan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Berdasarkan temuan 11 dan 12 maka disusunlah proposisi bahwa tidak maksimalnya dukungan pemerintah terhadap penyediaan jaringan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Pidie.

Rendahnya dukungan pemerintah terhadap sarana dan prasarana sehingga tidak maksimalnya pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten pidie.

5. Kesimpulan

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 pelayana 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

- Abdul, W. S. (2012). *Analisi kebijaksanaan dari Formulasi keImplementasi Kebijakan* Negara. Jakarta: Bumi Aksara.
- Abdullah, R. (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, L. (2006). *Dasar Dasar Kebijakan Publik*, Bandung.

- Al-Bahra. (2005). *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Amin, I. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Budihardjo, A. (2014). *Organisasi Menuju Pencapaian Optimum*. Jakarta: Prasetiya Mulya Publishing.
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dessler, G. (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, J. P., & Agus, G. (2013). *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesional*. Bandung: Alfabeta
- Dwiyanto, A. (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, N., & Enceng, Z.I.A. (2011). *Administrasi Pamerintah Daerah*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Huda, N. (2005). *Otonomi Daerah, Filosofi, Sejarah Perkembangan dan Problematika*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Iswanto, Y. (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, H. (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, L. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

- Muchlis, H. (2014). *Kebijakan Publik. Proses, Analisis, dan Partisipasi*. Bogor: Penerbit Ghalia Indrajaya.
- Muhammad, F. (2006). *Hukum Pemerintahan Daerah, Kajian Tentang Hubungan Keuangan Antara Pusat dan Daerah*. Yogyakarta: UII Press.
- Priansa, D.J., & Agus, G. (2013). *Manajemen Pekantoran*. Alfabeta: Bandung.
- Purwanto, E.A., et all. (2008). *E-Procurement di Indonesia: Pengembangan Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah Secara Elektronik*. Jakarta: Kemitraan dan LPSE Nasional.
- Poppy, R. (2014). *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Riant, N. (2009). *Public Policy*, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sabarno, H. (2008). *Untaian Pemikiran Otonomi Daerah Memandu Otonomi Daerah Menjaga Kesatuan Bangsa*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sinambela, L.P. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik* Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suyetty, E.R.S., & Mulyani, S. (2010). *Modul Memproses pelayana*, Jakarta
- Supriyanto., & Arwani. (2006). *Manajemen Bangsal*. Jakarta.
- Sutabri, T. (2005). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta.
- Siagian, S.P. (2006). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Siagian, S.P. (2009). *Kiat Meningkatkan Produktifitas Kerja*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Suharto, E. (2008). *Analisis Kebijakan Publik: Panduan Praktisn Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Subarsono, A.G. (2005). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Syafri, W., & Setyoko, I. (2008). *Implementasi Kebijakan Publik Dan Etika Profesi Pamong Praja*. Jatinangor: Alqa Prisma Interdelta.
- Supriyanto. (2006). *Aksentuasi Perpustakaan dan Pustakawan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sri, E.R., Sri, M., & Suyuty (2010). *Modul Memahami Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Erlangga
- Sinambela, L.P., et all. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subekhi, A., & Jauha, M. (2012). *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prestasi Pustaka Jakarta
- Yogi, S.S. (2011). *Administrasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Winarno, B. (2005). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Winarno. (2012). *Kebijakan Publik, Teori, Proses, dan Studi Kasus edisi & Revisi Terbaru*. Yogyakarta: CAPS.

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).*