

# **PENERAPAN KEBIJAKAN PEMERINTAH DAERAH TERHADAP PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA (STUDI KASUS PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TULUNGAGUNG PROVINSI JAWA TIMUR)**

*Oleh*

**Gradiana Tefa**

*Institut Pemerintahan Dalam Negeri*

E-mail: [mamilady12@gmail.com](mailto:mamilady12@gmail.com)

## **ABSTRACT**

*The objectives of this research are: 1) to know the implementation of local policy in issuing the family card in the Office of Demographic and Civil Registration, Tulungagung District; and 2) to know the obstacles existing in the process of family card in the Office of Demographic and Civil Registration, Tulungagung District. The research method was descriptive by using qualitative analysis. From the analysis results about the implementation of local government policy on family card making service in Tulungagung District's Office of Demographic Affairs and Civil Records, it can be concluded that the service given was appropriate with local government policy from local staff's work plan. The result in electronic archive record sector was satisfying enough, with minimal achievement of 70%. For the other sectors, the minimal achievements were 80% and 100%. The implementation obstacles were the lack of clear information and not yet right to target on the society that need to make a family card.*

*Keywords: policy implementation, public service, family card*

## **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini yaitu: 1) mengetahui penerapan kebijakan daerah terhadap pembuatan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung, 2) mengetahui hambatan terhadap penerapan kebijakan daerah terhadap pembuatan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Metode penelitian menggunakan deskriptif dengan menggunakan hasil analisis kualitatif. Hasil dari analisis tentang penerapan kebijakan pemerintah daerah terhadap pelayanan pembuatan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dapat disimpulkan bahwa dari pelayanan yang diberikan sudah sesuai kebijakan pemerintah daerah melalui rencana kerja perangkat daerah. Hasil yang cukup memuaskan yaitu pencapaian minimal 70% yang hanya terjadi di bidang pencatatan arsip elektronik. Untuk bidang yang lain minimal nilai 80% dan 100%. Hambatan terjadi yaitu kurangnya informasi yang jelas dan belum tetap sasaran terhadap masyarakat yang ingin membuat kartu keluarga.

**Kata kunci:** implementasi kebijakan, pelayanan publik, kartu keluarga

## **PENDAHULUAN**

Seiring dengan perkembangan jaman, secara historis telah banyak mengalami perubahan

pada tatanan manajemen pemerintahan daerah. Masyarakat menginginkan pelayanan publik menuju ke arah lebih baik dalam penerapannya

di lapangan. Demi terwujudnya otonomi daerah, daerah Kabupaten/Kota telah memulai mewujudkan pelayanan terhadap publik menuju lebih baik meskipun dalam prakteknya masih banyak yang memerlukan banyak sekali tindakan dan upaya yang lebih agar terwujud terselenggaranya otonomi daerah seperti yang dimaksud pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yaitu melaksanakan otonomi daerah seluas-luasnya kecuali urusan Pemerintah Pusat. Pemberian kewenangan pada Pemerintah Daerah untuk menjalankan otonomi seluas-luasnya bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat, pelayanan publik semakin lebih baik, dan meningkatkan daya saing daerah tersebut terhadap daerah yang lain.

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, dsb); pernyataan cita-cita, tujuan, prinsip dan garis pedoman untuk manajemen dalam usaha mencapai sasaran. Agustino (2008:7) mengartikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan seseorang, kelompok atau Pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijaksanaan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pendapat ini juga menunjukkan bahwa ide kebijakan melibatkan perilaku yang memiliki maksud dan tujuan merupakan bagian yang penting dari definisi kebijakan, karena bagaimanapun kebijakan harus menunjukkan apa yang sesungguhnya dikerjakan daripada apa yang diusulkan dalam beberapa kegiatan pada suatu masalah.

Wahab (2008: 40) mengemukakan bahwa istilah kebijakan sendiri masih terjadi silang pendapat dan merupakan ajang perdebatan para ahli. Maka untuk memahami istilah kebijakan, Wahab memberikan beberapa pedoman sebagai berikut: a) kebijakan harus dibedakan dari keputusan, b) kebijakan sebenarnya tidak serta

merta dapat dibedakan dari administrasi, c) kebijakan mencakup perilaku dan harapan-harapan, d) Kebijakan mencakup ketiadaan tindakan ataupun adanya tindakan, e) Kebijakan biasanya mempunyai hasil akhir yang akan dicapai, f) setiap kebijakan memiliki tujuan atau sasaran tertentu baik eksplisit maupun implisit, g) kebijakan muncul dari suatu proses yang berlangsung sepanjang waktu, h) kebijakan meliputi hubungan-hubungan yang bersifat antar organisasi dan yang bersifat intra organisasi, i) kebijakan publik meski tidak eksklusif menyangkut peran kunci lembaga-lembaga pemerintah, j) kebijakan itu dirumuskan atau didefinisikan secara subyektif.

Menurut Winarno (2007: 15), istilah kebijakan (*policy term*) mungkin digunakan secara luas seperti pada “kebijakan luar negeri Indonesia”, “kebijakan ekonomi Jepang”, dan atau mungkin juga dipakai untuk menjadi sesuatu yang lebih khusus, seperti misalnya jika kita mengatakan kebijakan pemerintah tentang debirokatisasi dan deregulasi. Namun baik Solihin Abdul Wahab maupun Budi Winarno sepakat bahwa istilah kebijakan ini penggunaannya sering dipertukarkan dengan istilah lain seperti tujuan (*goals*) program, keputusan, Undang-Undang, ketentuan-ketentuan, standart, proposal dan *grand design* (Suharno, 2008:11). Kebijakan harus dibedakan dengan kebijaksanaan. *Policy* diterjemahkan dengan kebijakan yang berbeda artinya dengan *wisdom* yang artinya kebijaksanaan. Pengertian kebijaksanaan memerlukan pertimbangan pertimbangan lebih jauh lagi, sedangkan kebijakan mencakup aturan aturan yang ada di dalamnya. James E Anderson sebagaimana dikutip Islamy (2009:17) mengungkapkan bahwa kebijakan adalah “*a purposive course of action followed by an actor or set of actors in dealing with a problem or matter of concern*” (Serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang pelaku atau sekelompok pelaku guna memecahkan suatu masalah tertentu). Konsep kebijakan yang ditawarkan oleh Anderson ini menurut Winarno (2007:18) dianggap lebih tepat karena memusatkan perhatian pada apa

yang sebenarnya dilakukan dan bukan pada apa yang diusulkan atau dimaksudkan. Selain itu konsep ini juga membedakan secara tegas antara kebijakan (*policy*) dengan keputusan (*decision*) yang mengandung arti pemilihan diantara berbagai alternatif yang ada. Richard Rose sebagaimana dikutip Winarno (2007:17) juga menyarankan bahwa kebijakan hendaknya dipahami sebagai serangkaian kegiatan yang sedikit banyak berhubungan beserta konsekuensi-konsekuensi bagi mereka yang bersangkutan daripada sebagai keputusan yang berdiri sendiri. Pendapat kedua ahli tersebut setidaknya dapat menjelaskan bahwa mempertukarkan istilah kebijakan dengan keputusan adalah keliru, karena pada dasarnya kebijakan dipahami sebagai arah atau pola kegiatan dan bukan sekedar suatu keputusan untuk melakukan sesuatu. Berdasarkan pendapat berbagai ahli tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan adalah tindakan-tindakan atau kegiatan yang sengaja dilakukan atau tidak dilakukan oleh seseorang, suatu kelompok atau pemerintah yang di dalamnya terdapat unsur keputusan berupa upaya pemilihan diantara berbagai alternatif yang ada guna mencapai maksud dan tujuan tertentu.

Penerapan kebijakan adalah proses pelaksanaan keputusan kebijakan yang dibuat oleh lembaga pemerintah yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dalam keputusan kebijakan tersebut. Penerapan kebijakan dalam pemerintah yang luas, merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna memperoleh dampak atau tujuan yang diinginkan. Penerapan dari sisi lain merupakan fenomena yang kompleks, mungkin dapat dipahami sebagai proses, keluaran (*out put*) maupun sebagai hasil. Menurut pendapat Van Mater dan Van Horen dalam Winarno (2005:19), proses penerapan sebagai “*those actions by public or private individuals (or groups) that are directed at the achievement of objectives set forthe in prior decisions*” (tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu/pejabat-pejabat/kelompok-kelompok Pemerintah

atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan). Penerapan kebijakan merupakan aspek penting dari keseluruhan proses kebijakan. Penerapan bukanlah sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik kedalam prosedur-prosedur rutin lewat saran-saran birokrasi, lebih dari itu, termasuk masalah konflik, keputusan dan siapa yang memperoleh apa dari suatu kebijakan. Pelaksanaan kebijakan adalah sesuatu yang penting, bahkan mungkin jauh lebih penting daripada pembuatan kebijakan. Kebijakan-kebijakan akan sekedar berupa impian atau rencana bagus yang tersimpan rapi dalam arsip kalau tidak diterapkan.

Untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dapat diwujudkan melalui peningkatan kualitas pelayanan publik pada setiap instansi di daerah, memberdayakan masyarakat di setiap daerah, dan kemauan masyarakat mendukung serta membantu terselenggaranya pembangunan daerah. Tingkat keberhasilan penyelenggaraan pemerintah daerah sangat ditentukan oleh kesiapan dan kemampuan daerah mengelola dan memberdayakan seluruh potensi yang ada di daerah itu sendiri. Luasnya wewenang dan tanggung jawab yang dimiliki pemerintah daerah mengharuskan pegawai pada pemerintahan daerah memiliki kemampuan dan profesionalitas dalam melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai bagian dari pengabdian terhadap masyarakat. Hal itu dibutuhkan karena pegawainya merupakan ujung tombak dari kegiatan yang direncanakan pemerintah daerah misalnya pelayanan terhadap publik.

Tujuan utama dari pelayanan publik menurut Sinambela (2010:6) pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan prima yang tercermin dari: 1) pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai secara mudah dimengerti dalam artian transparan, 2) pelayanan

yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam artian akuntabilitas, 3) pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas dalam artian pelayanan yang kondisional, 4) pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan mempertahankan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat yang merupakan partisipasi dalam pelayanan, 5) pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain dalam artian kesamaan hak pelayanan harus diperhatikan, 6) pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik dalam hal ini keseimbangan hak dan kewajiban harus diperhatikan.

Pelayanan merupakan tugas utama dari aparatur negara, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alenia keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik (*public services*) meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Pelayanan dan jasa publik bahkan dimulai sejak seseorang dalam kandungan ketika diperiksa oleh dokter pemerintah atau dokter yang dididik di universitas negeri, mengurus akta kelahiran, menempuh pendidikan di universitas negeri, menikmati bahan makanan yang pasarnya dikelola oleh pemerintah, menempati rumah yang disubsidi pemerintah, memperoleh macam-macam perijinan yang berkaitan dengan dunia usaha yang digelutinya hingga seseorang meninggal dan memerlukan surat pengantar dan surat kematian untuk mendapatkan kapling di Tempat Pemakaman Umum (TPU).

Ketentuan tentang pelayanan publik juga telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik termasuk bagian dari tugas dan tanggung jawab Pemerintah untuk memberikan kepada masyarakat baik berupa barang atau jasa. Memberikan pelayanan publik yang baik merupakan tugas dari setiap instansi pemerintah sebagai perwujudan dari mensejahterakan rakyat. Pelayanan terhadap publik dikatakan berhasil jika pelaksanaannya sesuai dengan ketetapan yang telah ditentukan dan masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Luasnya ruang lingkup pelayanan dan jasa publik cenderung sangat tergantung kepada ideologi dan sistem ekonomi suatu negara. Negara-negara yang menyatakan diri sebagai negara sosialis cenderung memiliki ruang lingkup pelayanan lebih luas dibandingkan dengan negara-negara kapitalis. Tetapi luasnya cakupan pelayanan dan jasa-jasa publik tidak identik dengan kualitas pelayanan itu sendiri. Karena pelayanan dan jasa publik merupakan suatu cara pengalokasian sumber daya melalui mekanisme politik, bukannya lewat pasar, maka kualitas pelayanan itu sangat tergantung kepada kualitas demokrasi. Konsekuensi dari hal ini adalah negara-negara yang pilar-pilar demokrasinya tidak bekerja secara optimal tidak memungkinkan pencapaian kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

Dalam memberikan pelayanan publik pemerintah harus menetapkan standar dasar pelayanan publik dan transparan dalam artian masyarakat harus mengetahui standar pelayanan tersebut sehingga apabila ada kekurangan terhadap pelayanan yang diberikan masyarakat bisa membantu dalam mengevaluasi pelayanan yang diberikan melalui kritik dan saran yang disampaikan. Standar pelayanan dibuat sebagai tolak ukur pegawai pada setiap instansi pemerintahan daerah yang harus dilaksanakan dan ditaati.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan

Publik, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi antara lain prosedur pelayanan yang diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai penyesuaian pelayanan yang termasuk pengaduan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, produk pelayanan dimana hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan publik, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan publik dimana kompetisi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai pengetahuan, keahlian, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Pasolong (2010:128) pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, kelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Wasistiono (2003:11) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Menurut Sinambela (2008:5) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Larasati (2013) pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala bentuk pelayanan di sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah, dalam bentuk penyediaan barang dan atau jasa sesuai kebutuhan masyarakat, berdasarkan aturan-aturan hukum perundang-

undangan yang berlaku. Dari beberapa pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan kepada publik atau masyarakat baik dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung serta berdampak pada kepuasan yang menerima pelayanan.

Sumber daya merupakan bagian terpenting dalam penerapan kebijakan pemerintah terhadap pelayanan yang diberikan instansi. Menurut Tachjan (2006:135) sumber daya diposisikan sebagai *input* dalam organisasi sebagai suatu sistem yang mempunyai implikasi yang bersifat ekonomis dan teknologis. Secara ekonomis sumber daya berkaitan dengan biaya atau pengorbanan langsung yang dikeluarkan oleh organisasi yang merefleksikan nilai atau kegunaan potensi dalam transformasinya ke dalam *output*. Sedangkan secara teknologis sumber daya berkaitan dengan kemampuan transformasi dari organisasi. Sumber daya yang dimaksud antara lain: 1) staf, 2) informasi, 3) wewenang, 4) fasilitas.

Dalam melakukan kegiatan pelayanan berupa penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dalam hal ini adalah Kartu Keluarga, telah diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 8 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 4 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi dan Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam pasal 1 ayat (24) menyebutkan Kartu Keluarga selanjutnya disingkat KK adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.

Secara umum kartu keluarga merupakan sebuah catatan administratif, meski begitu Kartu Keluarga memiliki manfaat karena data yang ada di dalamnya dapat digunakan sebagai bukti identitas hubungan seseorang dengan keluarganya. Kartu keluarga sangat dibutuhkan oleh semua orang dalam mengurus berbagai hal mengenai kependudukan seperti untuk mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Paspor, pengurusan beasiswa, Akta Nikah, dan

sebagainya. Setiap penduduk baik warga negara Indonesia maupun warga negara asing yang hanya memiliki izin tinggal di Indonesia, memiliki kewajiban melaporkan susunan keluarganya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ada di wilayah tempat tinggalnya. Berdasarkan Undang-Undang Administrasi Kependudukan Nomor 23 Tahun 2006 pasal 13 ayat (1-4) menyebutkan bahwa setiap penduduk wajib memiliki NIK yang berlaku seumur hidup dan selamanya, yang diberikan oleh Pemerintah dan diterbitkan oleh instansi pelaksana kepada setiap penduduk setelah dilakukan pencatatan biodata dan dicantumkan dalam setiap dokumen kependudukan dan dijadikan dasar penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi, Nomor Pokok Wajib Pajak, polis asuransi, sertifikat hak atas tanah, dan penerbitan dokumen identitas lainnya.

Tujuan dari penelitian ini yaitu: 1) mengetahui penerapan kebijakan daerah terhadap pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung, 2) mengetahui hambatan terhadap penerapan kebijakan daerah terhadap pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.

## **METODE**

### **JENIS PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang merupakan penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif menurut Moleong (2005:4) merupakan sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang yang diamati. Proses dan makna (prespektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu landasan teori berguna untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian. Dalam penelitian ini, pendekatan kualitatif dilakukan dikarenakan penelitian ini

lebih menekankan makna dan proses daripada hasil suatu aktifitas. Untuk melakukan penelitian kualitatif harus disesuaikan dengan masalah, tujuan, kegunaan dan kemampuan yang dimiliki peneliti. Menurut Whitney dalam Moleong (2010: 11), metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat.

Penelitian kualitatif bisa juga dimaksudkan sebagai jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya. Meskipun demikian, data yang dikumpulkan dari penelitian kualitatif memungkinkan untuk dianalisis melalui perhitungan biasa.

### **TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung pada tanggal 3 s.d. 9 September 2016. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung terletak tepat di tengah Kabupaten Tulungagung dekat dengan alun-alun.

### **INFORMAN PENELITIAN**

Dalam penelitian ini informan dipilih berdasarkan teknik *purposive sampling*. Teknik pengambilan data sampel ini dikarenakan pertimbangan keterbatasan waktu, tenaga, dan dana sehingga tidak mengambil sampel yang besar dan jauh. Menurut Sugiono (2012:126) *Purposive sampling* merupakan penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Menurut Arikunto (2010:183) syarat yang harus dipenuhi dalam menentukan sampel berdasarkan tujuan tertentu yaitu: 1) pengambilan sampel harus didasarkan atas ciri-ciri, sifat-sifat atau karakteristik tertentu yang merupakan ciri-ciri pokok dari populasi, 2) subjek yang diambil sebagai sumber benar-benar merupakan subjek yang paling banyak mengandung ciri-ciri yang terdapat pada populasi, 3) penentuan karakteristik populasi dilakukan dengan cermat di dalam studi pendahuluan. Dalam penelitian ini mengambil sampel berdasarkan pengamatan langsung di lapangan. Sampel juga dipilih berdasarkan ciri-ciri tertentu terhadap

responden menurut kehendak peneliti. Informan penelitian ini adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi mengenai keadaan yang sebenarnya dari objek penelitian sehingga data yang diperoleh dalam penelitian ini akurat.

## **INSTRUMEN PENELITIAN**

Dalam penelitian dibutuhkan beberapa instrumen untuk mendapatkan data yang valid (Moleong, 2010:168). di dalam penelitian, peneliti bertindak sebagai seorang pengumpul data di lapangan dengan menggunakan pedoman wawancara. Sedangkan instrumen pengumpulan data yang lain selain dari manusia adalah berbagai bentuk dokumen yang berfungsi sebagai instrumen pendukung.

## **SUMBER DAN JENIS DATA**

Arikunto (2006:129) berpendapat bahwa sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data sekunder, di mana data yang diperoleh penulis merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung, artinya data-data tersebut berupa data primer yang telah diolah lebih lanjut dan data yang disajikan oleh pihak lain.

## **DATA PRIMER**

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari lapangan atau tempat penelitian melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi oleh informan dalam penelitian. Sebenarnya sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, Lofland dalam (Moleong, 2010:157). Kata-kata dan tindakan merupakan sumber data yang diperoleh dari lapangan dengan mengamati subjek penelitian dan mewawancarai informan.

Penelitian ini menggunakan data primer untuk mendapatkan informasi langsung tentang penerapan kebijakan pemerintah daerah terhadap pelayanan pembuatan Kartu Keluarga yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Peneliti

melakukan observasi dan wawancara kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung, Kepala Bidang Administrasi, Kepala Bidang Perencanaan dan Kepala Bidang Pelayanan Umum.

## **DATA SEKUNDER**

Data Sekunder merupakan data yang bisa didapatkan dari sumber bacaan atau berbagai sumber lainnya yang terdiri dari surat-surat pribadi, buku harian, notulen, dan dokumen-dokumen resmi lainnya dari berbagai instansi pemerintah. Data sekunder juga dapat berupa koran, buletin, majalah, publikasi dari berbagai organisasi, lapiran-lampiran, hasil penelitian, tesis, disertasi, hasil survei, studi historis, dan masih banyak lagi. Penggunaan data sekunder ini untuk memperkuat penemuan dan melengkapi informasi yang telah dikumpulkan melalui pengamatan dan wawancara

## **TAHAPAN PENELITIAN**

Agar dapat mencapai tujuan penelitian seperti yang diharapkan, untuk penelitian kualitatif perlu merancang tahapan penelitian. Tahapan penelitian ini harus disusun secara sistematis agar data yang diperoleh dapat disajikan secara sistematis pula. Tahapan penelitian antara lain:

1. Tahap pra-Lapangan  
Pada tahap ini peneliti berusaha melakukan peninjauan terhadap subjek penelitian. Langkah-langkah yang dilakukan peneliti antara lain: a) menyusun rancangan penelitian, b) memilih lapangan penelitian, c) menjajaki dan menilai lapangan, d) memilih dan memanfaatkan informan, e) menyiapkan perlengkapan untuk penelitian.
2. Tahap Lapangan  
Dalam tahapan ini peneliti berusaha memahami keadaan lapangan secara langsung. Tahapan yang harus dilalui antara lain: a) memahami latar belakang penelitian dan mempersiapkan diri untuk penelitian, b) memasuki lapangan. c) berperan serta dan mengambil data.

3. Tahap Analisis Data

Pada tahapan ini peneliti mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar agar dapat memudahkan dalam menentukan tema dan dapat merumuskan sesuai dengan data yang ada.

4. Tahap Penulisan Laporan

Pada tahapan ini, penulisan laporan merupakan hasil akhir dari suatu penelitian, sehingga dalam tahap ini peneliti mempunyai pengaruh terhadap hasil penulisan laporan. Penulisan laporan harus sesuai dengan prosedur penelitian yang baik agar menghasilkan penelitian yang berkualitas.

### **TEKNIK PENGAMBILAN DATA**

Teknik pengambilan data merupakan aktifitas yang dilakukan peneliti agar mendapatkan data yang diinginkan untuk mendukung penelitian, valid, dan bisa dipertanggungjawabkan melalui:

1. Wawancara

Wawancara merupakan upaya mendekati diri kepada informan untuk memperoleh informasi dengan cara bertanya secara langsung. dengan wawancara peneliti akan mendapatkan informasi yang ingin diketahui. Wawancara yang dilakukan dengan menggunakan wawancara tidak berstruktur dimana dalam metode ini memungkinkan pertanyaan berlangsung secara luwes, arah pertanyaan lebih terbuka tetapi tetap fokus, sehingga dapat memperoleh informasi yang banyak dan pembicaraan tidak kaku.

2. Observasi Langsung

Observasi langsung merupakan suatu cara pengumpulan data dengan cara melakukan pencatatan secara cermat dan sistematis. Observasi harus dilakukan secara teliti dan sistematis agar hasil yang diperoleh dapat dipergunakan dengan baik. Peneliti juga harus memiliki latar belakang maupun pengetahuan yang lebih luas tentang objek penelitian berdasarkan teori dan sikap objektif. Observasi ini dilakukan peneliti dengan cara mencatat informasi yang berhubungan dengan penerapan kebijakan pemerintah

daerah terhadap pelayan pembuatan Kartu Keluarga. dengan menggunakan teknik ini peneliti dapat memahami data secara langsung berbagai situasi dan pandangan keadaan secara menyeluruh. Oleh karena itu peneliti melakukan pengamatan langsung dalam mendapatkan bukti terkait objek penelitian.

3. Dokumentasi

Menurut Arikunto (2010: 194) dokumentasi merupakan mencari data mengenai hal hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya. Dokumen merupakan sumber data yang berupa dokumen seperti surat, buku, arsip, majalah dan masih banyak lagi jenis dokumen. Dokumen diperoleh langsung dari lapangan yang digunakan sebagai bahan untuk penelitian.

### **TEKNIK ANALISIS DATA**

Pada tahapan ini data yang diperoleh selanjutnya dianalisa dengan menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Selain itu data digunakan untuk menjawab masalah yang diajukan dalam penelitian. Penelitian ini berlandaskan pada analisa induksi. Maksudnya peneliti berusaha merumuskan pernyataan umum berdasarkan peristiwa umum. Analisis induksi akan menghasilkan proposisi-proposisi interaktif universal. Analisis dilakukan berdasarkan pengamatan di lapangan dan berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi kemudian disusun dan ditarik kesimpulan.

### **TEKNIK PEMERIKSAAN KEABSAHAN DATA**

Dalam penelitian ini agar dapat memperoleh keabsahan data yang baik maka hal yang dapat dipergunakan adalah sebagai berikut:

1. Ketekunan pengamatan, yaitu kegiatan yang dibuat secara sistematis dan dilakukan secara bertanggung jawab dan berkesinambungan terhadap segala jenis realita keadaan yang

ada di lokasi penelitian untuk menemukan ciri-ciri maupun unsur yang terkandung di dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau peristiwa yang sedang dicari kemudian difokuskan secara terperinci dengan melakukan ketekunan pengamatan.

2. Triangulasi data, merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data yang terkumpul untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data-data tersebut. Triangulasi data ini dapat berupa sumber rujukan, metode penyidik maupun teori-teori menurut para ahli. Untuk memperoleh keabsahan data dapat menggunakan cara antara lain. a) membandingkan hasil wawancara dan pengamatan dengan data hasil wawancara, b) membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang berhubungan, c) membandingkan apa yang dikatakan orang secara umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi. Dari perbandingan ini akan diketahui adanya persamaan data tertulis dan lisan sehingga dapat mendukung validasi data.
3. Diskusi dengan teman sejawat merupakan langkah yang digunakan agar ada masukan maupun sanggahan sehingga memberikan kemantapan terhadap hasil penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **HASIL**

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis data secara kualitatif. Dalam hal ini penulis akan menggambarkan fakta yang terdapat di lapangan yang terjadi. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dengan melibatkan Kepala dan Staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Data diambil dari Rencana Kerja Satuan Kerja Perangkat Daerah tahun anggaran 2016 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.

Hasil dari analisis deskriptif menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pemerintah sudah terwujud dengan baik melalui rencana kerja perangkat daerah yang telah disusun dengan baik sesuai dengan tujuan kebijakan pemerintah daerah. Sumber daya yang ada pada instansi yang terdiri dari 1) staf telah melaksanakan program kerja satuan perangkat daerah dengan baik sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan pemerintah daerah, 2) pemberian informasi dalam instansi sudah berjalan dengan baik terhadap pelaksanaan kebijakan, serta kepatuhan terhadap aturan dan regulasi pemerintah sudah dilaksanakan dengan baik, 3) pemberian wewenang sudah berjalan dengan baik karena pemberian wewenang berdasarkan Surat Keputusan yang jelas, 4) fasilitas yang ada di dalam instansi meliputi sarana dan prasarana sudah memenuhi standart kebijakan pemerintah dalam penerapan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga.

Hal ini terbukti dari hasil pencapaian target minimal untuk pelayanan terhadap baik dalam instansi maupun luar instansi. Skor yang diperoleh adalah 70% yaitu pada pengarsipan dokumen pencatatan sipil secara elektronik. Kegiatan penyimpanan arsip/dokumen akta pencatatan sipil secara elektronik yang memiliki pencapaian target paling rendah dari rencana kerja perangkat daerah yaitu hanya 70%. Hal ini dikarenakan masih banyaknya data yang belum tertata secara sistematis sehingga banyak data lama keluar saat melakukan pencarian arsip. Untuk bidang lain nilai target yang didapatkan antara 80% dan 100%, menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dapat dikatakan bagus. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan pemerintah terhadap pelayanan pembuatan kartu keluarga berjalan dengan baik.

Hambatan yang dihadapi pemerintah dari kebijakan pemerintah terhadap pembuatan Kartu Keluarga adalah kurangnya tepat sasaran penyampaian informasi syarat pengurusan dokumen seperti Kartu Keluarga, akta kelahiran, Kartu Tanda Penduduk, dll. Sumber daya yang ada di instansi perlu diadakan pelatihan kerja yang

berkala. dengan pelatihan kerja yang berkala akan lebih meningkatkan profesionalitas sehingga lebih cekatan dalam melakukan pekerjaannya. Hal itu berdampak dalam pembuatan dokumen seperti KTP, Akta Kelahiran, dan Kartu Keluarga yang akan lebih terlaksana secara sistematis dan tepat sasaran. Banyak dari masyarakat yang kurang mengetahui persyaratan untuk pengurusan Kartu Keluarga. Pihak instansi harus melakukan upaya lebih kepada masyarakat dalam hal pengurusan dokumen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Informasi harus disosialisasikan kepada masyarakat secara jelas dan sesuai sasaran agar masyarakat lebih memahami persyaratan kepengurusan Kartu Keluarga itu.

Hambatan lain yaitu pada masyarakat itu sendiri. Kebanyakan dari mereka tidak mau tahu bagaimana alur dan syarat pembuatan Kartu Keluarga maupun dokumen lain. Kebanyakan dari mereka harus kembali karena kurangnya persyaratan yang dibutuhkan secara administrasi untuk kepengurusan dokumen. Pola pikir seperti inilah yang seharusnya dirubah, karena apabila masyarakat mau mencari informasi yang lengkap dan jelas sebelum pembuatan Kartu Keluarga maka pembuatan kartu keluarga akan dapat berjalan dengan lancar.

## **PEMBAHASAN**

Analisis deskriptif kualitatif dilakukan dengan tetap memperhatikan hasil interpretasi data dan informasi yang telah dikumpulkan, yaitu data dari dokumen/arsip, wawancara dengan perangkat daerah, maupun catatan-catatan penulis sewaktu melakukan penelitian selama di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Dari hasil analisis tentang Implementasi Kebijakan Daerah Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kabupaten Tulungagung, proses pelayanan pembuatan Kartu Keluarga, koordinasi antara pimpinan dan staf memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap keberhasilan program atau kebijakan. Koordinasi pimpinan dan staf di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung sudah baik dilihat dari hasil pencapaian rencana kerja

perangkat daerah pencapaian targetnya minimal 70% pada bidang pengarsipan dokumen elektronik saja, untuk bidang yang lain pencapaiannya 80% dan 100%.

Bidang-bidang tersebut antara lain: 1) program pelayanan administrasi perkantoran meliputi penyediaan jasa komunikasi, penyediaan jasa administrasi keuangan, penyediaan alat tulis kantor, penyediaan barang cetakan dan penggandaan, penyediaan komponen instalasi listrik/penerangan bangunan kantor, rapat-rapat koordinasi dan konsultasi ke luar daerah, penyediaan peralatan kebersihan dan peralatan pembersih; 2) program peningkatan sarana dan prasarana aparatur meliputi; pengadaan peralatan dan perlengkapan kantor, pemeliharaan rutin/berkala gedung kantor, pemeliharaan rutin/berkala kendaraan dinas/operasional, pemeliharaan rutin/berkala peralatan dan perlengkapan kantor; 3) program peningkatan disiplin aparatur yaitu pengadaan pakaian khusus hari-hari tertentu, 4) pembangunan gedung/ruang arsip meliputi; kegiatan penyimpanan arsip dokumen akta pencatatan sipil secara elektronik, pelaksanaan penerapan KTP El, pengelolaan penyusunan rencana dan laporan kependudukan dan pencatatan sipil, profil perkembangan kependudukan Kabupaten Tulungagung, penyediaan data statistik administrasi kependudukan, implementasi sistem administrasi kependudukan (*updating, maintenance*), peningkatan pembinaan dan pengoperasian SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) terpadu, peningkatan pembinaan dan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan sistem jemput bola, optimalisasi percepatan perekaman KTP El dengan sistem jemput bola di Kabupaten Tulungagung, peningkatan kapasitas aparat kependudukan dan pencatatan sipil, peningkatan fasilitas pelayanan publik, sosialisasi kebijakan administrasi kependudukan, koordinasi pelaksanaan kebijakan kependudukan, pelatihan tenaga pengelola SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan), pemutakhiran data kependudukan, pengelolaan dan penataan dokumen pendaftaran penduduk, monitoring dan evaluasi kependudukan, pengelolaan penyusunan

perencanaan laporan program dan kegiatan, peningkatan pelayanan dokumen, kependudukan dan pengurusan KTP El, penerbitan dokumen kependudukan, dan pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan.

Koordinasi antara pimpinan dan pegawai telah berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan, koordinasi telah dilaksanakan secara rutin melalui rapat dan pengecekan langsung di lapangan lewat pelayanan kepada masyarakat. Hubungan pimpinan dan bawahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tulungagung sudah dapat dikatakan baik dan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan pemerintah daerah, komunikasi yang terjalin sesuai dengan pengamatan penulis yaitu baik. Dukungan yang diberikan oleh atasan kepada bawahan juga terhadap sesama bawahan nampak baik. dan dalam hal ini tidak terdapat masalah yang memungkinkan tidak tercapainya efektifitas pelayanan itu sendiri, karena standart pelayanan sudah ditetapkan melalui rencana kerja perangkat daerah.

Berdasarkan teori Edward menyebutkan bahwa setiap penyebaran tanggung jawab suatu kebijakan kepada beberapa badan/staf memerlukan koordinasi. Penerapan kebijakan pemerintah daerah yang bersifat kompleks menuntut adanya kerjasama banyak pihak. Ketika pegawai daerah tidak kondusif terhadap penerapan suatu kebijakan, maka hal ini akan menyebabkan ketidakefektifan dan menghambat jalannya pelaksanaan kebijakan. Menurut Edward dalam Winarno (2005:150) ada dua karakteristik utama pada penerapan kebijakan yaitu *Standart Operational Procedure* (SOP) dan fragmentasi.

SOP merupakan perkembangan dari tuntutan internal akan kepastian waktu, sumber daya serta kebutuhan penyelenggaraan dalam organisasi kerja yang kompleks dan luas (Winarno, 2005:150). Prosedur kerja digunakan untuk mengatasi keadaan umum berbagai sektor publik atau swasta. dengan SOP yang jelas pelaksanaan dapat dioptimalkan dari segi waktu dan tindakan pegawai daerah yang dapat seragam dan tersebar secara merata di berbagai lini.

Fragmentasi menimbulkan pandangan sempit dari banyak instansi. Hal ini dapat mengakibatkan

konsekuensi pokok yang merugikan bagi keberhasilan kebijakan pemerintah daerah. Menurut Winarno (2005:153) Ada beberapa hambatan yang terjadi dalam fregmentasi instansi yang berhubungan dengan kebijakan pemerintah daerah yaitu 1) tidak ada otoritas yang kuat dalam penerapan kebijakan karena terpecahnya fungsi-fungsi tertentu ke dalam lembaga atau badan yang berbeda-beda; 2) pandangan yang sempit dari instansi yang mungkin akan menghambat perubahan. Jika suatu instansi memiliki fleksibilitas yang rendah dalam pencapaian misi-misinya, maka badan itu akan berusaha mempertahankan keesensiannya dan besar kemungkinan akan menentang kebijakan-kebijakan baru yang membutuhkan perubahan. Seperti yang terjadi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung menyebabkan tugas-tugas yang penting menjadi terlantar dalam berbagai agenda yang telah menumpuk.

Pada umumnya semakin besar koordinasi yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan, semakin berkurang kemungkinan keberhasilan program atau kebijakan. Dalam hal ini koordinasi yang berjalan secara baik dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung itu didukung oleh teori Edward, dimana koordinasinya sesuai dengan rencana kerja yang ada sehingga hasil pelaksanaan tugas dapat dipertanggungjawabkan.

Staf merupakan sumber daya utama dalam penerapan kebijakan pemerintah daerah. Kegagalan yang terjadi pada penerapan kebijakan, salah satunya karenan disebabkan oleh staf yang tidak kompeten. Menambah jumlah staf saja tidak cukup apabila tidak memiliki keahlian yang dibutuhkan dalam penerapan kebijakan.

Informasi dalam penerapan kebijakan mempunyai dua bentuk yaitu informasi yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijakan, yang kedua informasi yang berhubungan dengan kepatuhan dari pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan.

Kewenangan yang diberikan harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan

secara efektif. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan secara politik, ketika wewenang tidak ada maka kekuatan para implementor di mata publik tidak dilegitimasi sehingga dapat menggagalkan implementasi kebijakan publik. Efektivitas kewenangan diperlukan dalam penerapan kebijakan, akan tetapi wewenang telah diselewengkan oleh para pelaksana demi kepentingan sendiri maupun kelompok maka efektivitas akan menurun.

Diklat berbasis kompetensi dapat dijadikan instrumen pengembangan karir pegawai maka disamping pola karir yang jelas, pasti, transparan dan berdasarkan prinsip-prinsip meritokrasi, tersedianya analisis jabatan, deskripsi pekerjaan dan spesifikasi kompetensi jabatan menjadi syarat mutlak yang harus dipenuhi. dengan adanya kejelasan tugas dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh setiap individu pegawai dan kompetensi yang harus dimiliki untuk dapat mengemban tugas dan tanggung jawab tersebut diatas maka pejabat yang bertanggung jawab terhadap kinerja pegawai dapat menilai apakah pegawai yang ada saat ini memiliki kompetensi yang dipersyaratkan atau tidak. Kesenjangan antara kompetensi yang dimiliki dan kompetensi yang dipersyaratkan untuk jabatan dimaksud dapat menjadi dasar pelaksanaan diklat berdasarkan kompetensi *Competency Based Training* (CBT). Kompetensi yang dimiliki dari hasil mengikuti diklat dapat dijadikan sebagai salah satu dasar dalam pengembangan karir pegawai. Hasilnya, tidak ada lagi pegawai yang tidak jelas kompetensi yang ingin dicapai dan setiap diklat yang diikuti mempunyai dampak positif terhadap pengembangan karir pegawai.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Agustino, L. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi VI*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi VI*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Islamy, I. 2009. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.

Secara keseluruhan sistem pengawasan itu meliputi: Struktur Organisasi, Kebijakan Pelaksanaan, Rencana Kerja, Prosedur Kerja, Pencatatan dan Pelaporan Hasil Kerja, dan Pembinaan Personil. Pemberian insentif merupakan salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah kinerja para pelaksana kebijakan. Begitupun di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung, insentif dipakai sebagai salah satu cara untuk memotivasi para pelaksana kebijakan agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik.

## SIMPULAN

Dari analisis tentang penerapan kebijakan Pemerintah Daerah terhadap pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dapat disimpulkan bahwa dari pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebijakan pemerintah daerah melalui rencana kerja perangkat daerah. Hasil yang cukup memuaskan yaitu pencapaian minimal 70% yang hanya terjadi di bidang pencatatan arsip elektronik. Untuk bidang yang lain minimal nilai 80% dan 100%. Kebijakan pemerintah daerah dalam pembuatan Kartu Keluarga masih harus terus dievaluasi agar terwujud pelayanan yang maksimal. Hambatan yang dialami oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Tulungagung yaitu masyarakat banyak yang kurang memahami bagaimana alur pembuatan dokumen di instansi tersebut. Oleh karena itu diperlukan penyampaian yang lebih tepat sasaran yang harus dilakukan oleh instansi. Dalam mendukung hal ini pemerintah daerah harus melakukan pelatihan kerja secara berkala agar kualitas kerja pegawai di instansi dapat terjaga.

- Moleong, L.J. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Roasdakaraya Nugroho.
- Moleong, L.J. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Roasdakaraya Nugroho.
- Pasolong, H. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Sinambela, L.P. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suharno, E. 2009. *Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Tachjan, H. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung. AIPI Bandung-Luslit KP2W Lemlit Unpad
- Wahab, S.A. 2005. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Penerbit PT. Bumi Aksara
- Wasistiono, S. 2003. *Kapita Selekta: Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: fokusmedia.
- Winarno, B. 2005. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo (Anggota IKAPI).
- Winarno, B. 2007. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo (Anggota IKAPI).
- Winarno. 2007. *Paradigma Baru Pendidikan Kewarganegaraan Panduan Kuliah di Perguruan Tinggi*. Surakarta: PT. Bumi Aksara

#### **Artikel**

- Larasati, E. 2013. *Reformasi Pelayanan Publik (Publik Services Reform) dan Partisipasi Publik*. Artikel.[http://eprints.undip.ac.id/41101/1/artikel\\_reformasi\\_pelayanan\\_publik\\_\\_publik\\_services\\_reform\\_\\_dan\\_partisipasi\\_pulik.pdf](http://eprints.undip.ac.id/41101/1/artikel_reformasi_pelayanan_publik__publik_services_reform__dan_partisipasi_pulik.pdf), (Online), Diakses tanggal 6 September 2016.

#### **Undang-Undang**

- Undang-Undang Dasar Tahun 1945
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-undang Nomor 8 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 4 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi dan Kependudukan dan Pencatatan Sipil.