

**IMPLEMENTASI PROGRAM SIPELANDUKILAT SMART DALAM PELAYANAN
PENERBITAN AKTA KELAHIRAN BAGI MASYARAKAT KABUPATEN BULUNGAN
PROVINSI KALIMANTAN UTARA**

Sitti Hamida

NPP. 29.1990

*Asdaf Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: sittihamida69@gmail.com

ABSTRACT

Problems of unspoiled population administration services in remote areas in Bulungan Regency. This study was aimed to find out how the implementation of SIPELANDUKILAT as well as the obstacles and efforts made by the Population and Civil Registration Office of Bulungan Regency. The research method used is a qualitative research with a descriptive-inductive approach. Data collection techniques were carried out through direct observation, interviews, documentation, then the data obtained and collected were then analyzed using the implementation theory of Edward III. The problems that occur are: 1.) Information has not been spread thoroughly, 2.) Lack of public awareness of the ownership of population documents, 3.) The inhibiting factor is the geographical location of each population. The results of this study, that the implementation of the SIPELANDUKILAT program in Bulungan Regency has been good but there are still deficiencies caused by influencing factors such as communication, resources, disposition and bureaucratic structure that have not fully worked well.

Keywords: Implementation, SIPELANDUKILAT Program.

ABSTRAK

Permasalahan pelayanan administrasi kependudukan yang belum terjamah pada daerah pedalaman di Kabupaten Bulungan. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui bagaimana implementasi SIPELANDUKILAT serta kendala dan upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif-induktif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara, dokumentasi, selanjutnya data yang diperoleh dan dikumpulkan kemudian dianalisis

dengan menggunakan teori implementasi dari Edward III. Adapun permasalahan yang terjadi : 1.) Informasi belum tersebar secara menyeluruh, 2.) Kurangnya kesadaran masyarakat terhadap kepemilikan dokumen kependudukan, 3.) Faktor penghambat yakni mengenai letak geografi masing-masing penduduk. Hasil dari penelitian ini, bahwa implementasi program SIPELANDUKILAT di Kabupaten Bulungan sudah baik namun masih adanya kekurangan-kekurangan yang disebabkan faktor-faktor yang mempengaruhi seperti komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi yang belum sepenuhnya berjalan dengan baik.

Kata kunci: Implementasi, Program SIPELANDUKILAT

I. PENDAHULUAN (15-20%)

1.1. Latar Belakang

Provinsi Kalimantan Utara memiliki beberapa kabupaten/kota dengan posisi yang strategis yang menjadikan daerah tersebut sebagai halaman terdepan dari berbagai aktivitas perekonomian lintas batas atau antar negara sehingga perlu adanya perhatian khusus dari pemerintahan, terutama penanganan pada berbagai macam masalah-masalah yang muncul yang berhubungan dengan eksistensi wilayah pedalaman dan perbatasan. Hal ini yang menjadi dasar untuk pemerintah memberikan perhatian khusus terhadap daerah tersebut termasuk dalam halnya kepemilikan dokumen administrasi kependudukan yang merupakan identitas jati diri penduduk. Adanya pemukiman masyarakat yang masih berada di pedalaman dan perbatasan yang secara lokasi geografis sangat jauh dari jangkauan pusat pelayanan ibukota kabupaten yang merupakan masalah serius dan memerlukan penanganan khusus. Beberapa kabupaten di Provinsi Kalimantan Utara masih banyak memiliki wilayah kecamatan dan desa yang berada di pedalaman. Pentingnya identitas kependudukan sehingga masyarakat juga perlu menyadari untuk melengkapi dokumen kependudukan sebagai salah satu dasar perencanaan dan pembangunan yang dilakukan pemerintah. Pelaksanaan pelayanan penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Bulungan memiliki permasalahan dan tantangan tersendiri. Masalah yang paling dasar yang tengah dihadapi masyarakat Kabupaten Bulungan yakni jarak yang cukup jauh dari ibukota kecamatan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berada di ibukota kabupaten sehingga mengakibatkan menurunnya partisipasi masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran karena harus mengeluarkan biaya yang tidak sedikit untuk menuju ibukota kabupaten.

Permasalahan pelayanan administrasi kependudukan ini perlu segera diatasi, maka perlu ada upaya pemerintah untuk secara aktif melayani masyarakat dengan mendekatkan pelayanan ke masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Utara melalui program SIPELANDUKILAT (Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Untuk Wilayah Perbatasan dan Pedalaman) mewujudkan dalam melayani masyarakat di wilayah pedalaman, perbatasan dan terpencil khususnya di wilayah Kabupaten Nunukan dan Kabupaten Malinau. Program SIPELANDUKILAT dilaksanakan pertama kali untuk daerah Kabupaten Bulungan pada tanggal 25 Oktober 2021 yang semulanya program ini dilaksanakan hanya di dua kabupaten yakni Kabupaten Nunukan dan Kabupaten Malinau. Pelayanan dokumen kependudukan dengan program ini memberikan kabar

gembira untuk masyarakat Kabupaten Bulungan terkhususnya daerah pedalaman dan terpencil seperti Desa Mangkupadi dan Desa Tanah Kuning.

Disdukcapil Provinsi Kalimantan Utara bersama dengan Disdukcapil Kabupaten Bulungan memberikan pelayanan administrasi kependudukan melalui program SIPELANDUKILAT SMART dengan hasil layanan sebagai berikut, dalam penyelenggaraannya Disdukcapil Kabupaten Bulungan mencetak Kartu Keluarga sebanyak 231 lembar, KTP-el sebanyak 200 orang, KIA sebanyak 84 orang, Akta Kelahiran 245 lembar dan mencetak Akta Kematian sebanyak 12 lembar. (Sumber dari <https://m.facebook.com/> diakses pada tanggal 30 Oktober 2021 pukul 20.48 WITA). Berdasarkan keterangan di atas untuk jumlah pencetakan dokumen administrasi kependudukan yang paling banyak yakni dokumen akta kelahiran di mana sebanyak 245 lembar yang dicetak dalam pelayanan yang di gelar Disdukcapil Provinsi Kalimantan Utara bersama Disdukcapil Kabupaten Bulungan melalui program SIPELANDUKILAT.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan kepemilikan dokumen kependudukan terhadap masyarakat di pedalaman, mereka belum memahami bagaimana pentingnya dokumen kependudukan. Salah satu alasan mereka tidak memiliki dokumen kependudukan yakni rasa malas dan merasa hal itu tidak penting untuk dilakukan karena jauhnya jarak untuk mengurus dokumen kependudukan bukan hanya jaraknya yang jauh namun untuk waktu penerbitannya juga sangat lambat, masyarakat datang ke dinas dukcapil di kabupaten memakan waktu yang cukup lama dan memerlukan biaya yang tidak sedikit sehingga apabila masyarakat datang untuk mendapatkan pelayanan namun masih lambat sehingga inilah salah satu alasan mengapa masyarakat pedalaman malas dan menganggap dokumen kependudukan itu tidak penting terkhusus akta kelahiran.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, penelitian dari Iqbal Aidar Idrus dan Komang Jaka Ferdian dengan judul *Implementasi Pelayanan Publik Pada Program SIDUKUN 3 IN 1 dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di DKI Jakarta* (Iqbal dan Komang, 2019), Implementasi program SIDUKUN 3 IN 1 telah menjawab dan berhasil menjawab keresahan masyarakat DKI Jakarta, akan tetapi masih kurang dalam mensosialisasikan program ini kepada masyarakat.

Penelitian Muhammad Sandi Saputra yang berjudul *Efektifitas Program Sipelandukilat dalam Pelayanan Penerbitan KTP-EL di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Di Kabupaten Nunukan* (Sandi 2020) dengan kesimpulan sipelandukilat sudah terlaksana dengan baik. Namun, terdapat hambatan berupa masih rendahnya tingkat kesadaran masyarakat dalam kepemilikan akta kelahiran.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya administrasi kependudukan melalui implementasi program sipelandukilat dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran bagi masyarakat pedalaman di Kabupaten Bulungan juga berbeda dengan penelitian dari Iqbal Aidar Idrus dan Komang Jaka Ferdian serta Muhammad Sandi Saputra, Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Edward III mengenai implementasi yang menyatakan bahwa implementasi dapat berjalan dengan baik melalui empat tahap, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi SIPELANDUKILAT serta kendala dan upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan maksud untuk memperoleh informasi mengenai bagaimana implementasi Program Sipelandukilat Smart secara mendalam dan komprehensif. Peneliti berharap dengan pendekatan kualitatif ini dapat mengungkapkan situasi dan permasalahan yang dihadapi dalam penerapan program Sipelandukilat Smart.

Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 14 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian, Pengadministrasian Akta Kelahiran dan Kematian, Camat Tanjung Palas Timur, Sekretaris Camat Tanjung Palas Timur, Kepala Desa Mangkupadi dan Tanah Kuning, Masyarakat yang mengikuti program stelsel aktif dalam penerbitan Akta Kelahiran (5 orang).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti melanjutkan kajian terhadap implementasi dalam penerapan Program Sistem Pelayanan Kependudukan secara Kilat di wilayah Kabupaten Bulungan dengan berdasar pada teori Edward III. Teori tersebut menetapkan 4 variabel dalam implementasi program yang kemudian peneliti kaitkan dengan pelaksanaan program SIPELANDUKILAT di wilayah Kabupaten Bulungan khususnya pada daerah pedalaman Desa Mangkupadi dan Desa Tanah Kuning. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Komunikasi

Penulis melakukan penelitian mengenai kesepakatan bersama atau menyamakan persepsi terhadap masyarakat dan pemerintah yang mana masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan dari program SIPELANDUKILAT dapat dijalankan dengan baik sesuai dengan petunjuk teknis yang telah disosialisasikan pemerintah secara langsung. Komunikasi yang digunakan agar lebih efektif yaitu melalui sosialisasi langsung dari pemerintah kepada masyarakat sehingga untuk petunjuk pelaksanaan program ini dapat dipahami dengan jelas dan dijalankan secara baik.

Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti sesuai dengan 3 indikator pendukung kesuksesan komunikasi yakni penyebaran informasi, keakuratan informasi serta keterpaduan dan konsistensi terhadap informasi yang disebarkan bahwa implementasi program SIPELANDUKILAT mengenai telah dilakukan secara baik, oleh tim pelaksana dari tingkat provinsi dan tingkat kabupaten Bulungan serta kecamatan untuk menjalankan program ini. Hal ini terbukti dengan hasil wawancara yang diperoleh peneliti dari berbagai pihak dan jawaban yang diberikan oleh pelaksana tingkat kabupaten dan tingkat kecamatan yang menggambarkan bahwa proses komunikasi atau penyampain mengenai sosialisasi dapat dipahami dengan baik oleh masyarakat sehingga program ini dapat dilaksanakan dengan baik.

3.2. Sumber Daya

Penulis melakukan penelitian terhadap sumber daya apabila sumberdaya tersedia dan masih kurang memadai, akan sangat berpengaruh pada kebijakan program sehingga tidak dapat terimplementasi dengan baik. Berdasarkan indikator-indikator yang ada seperti sumber daya manusia, kekurangan pegawai dapat menyebabkan pekerjaan tidak berjalan efektif. Keterbatasan sumber daya manusia juga dapat mengakibatkan kurang maksimalnya sebuah lembaga atau instansi terkait dalam melaksanakan tugasnya. Implementasi program ini untuk tim pelaksana provinsi dan tim pelaksana sudah ditunjuk untuk melaksanakan tugas menjalankan program SIPELANDUKILAT dimana pada tim pelaksana provinsi dilakukan oleh pegawai berjumlah 5 orang dan untuk tim pelaksana kabupaten berjumlah 9 orang pegawai dan masih kurang untuk dapat memaksimalkan pelaksanaan program SIPELANDUKILAT dengan baik. Kemudian indikator sumber daya wewenang sebagai pegawai yang memegang tanggungjawab untuk kewenangan. Wewenang mulai dari tingkat provinsi , kabupaten , hingga ke kecamatan telah tertulis dalam Surat Keputusan Gubernur dalam pembentukan tim pelaksana yang mempunyai kewenangan yang bebas dalam mengawasi para penyelenggara program apakah ada penyimpangan atau tidak. Indikator terakhir yaitu sumber daya fasilitas Para pelaksana program sudah mendapatkan fasilitas berupa anggaran yang sejauh ini sudah cukup baik dalam pelaksanaan kegiatan ini karena sudah dianggarkan lebih dulu di masukan dalam anggaran belanja daerah provinsi.

Berdasarkan paparan diatas bahwa untuk dimensi sumber daya pada implementasi program SIPELANDUKILAT ini sudah berjalan cukup baik dilihat dari hasil beberapa indikator yang sudah berjalan dengan baik.

3.3. Disposisi

Disposisi atau sikap pelaksana kebijakan terbagi menjadi komitmen dari pelaksana dan sikap yang tegas. Jika dikaitkan dengan implementasi program SIPELANDUKILAT, maka komitmen dari pelaksana bermula dari tingkat kecamatan hingga provinsi dalam hal ini dari pihak kecamatan yang dituju kemudian ke disdukcapil Kabupaten Bulungan hingga disdukcapil provinsi Kalimantan Utara. Komitmen dari pelaksana sudah menjadi dasar yang perlu dilaksanakan oleh para tim pelaksana kebijakan dikarenakan hambatan-hambatan sehingga sikap disiplin dan loyalitas harus diterapkan pada masing-masing tim demi tercapainya pelayanan publik yang baik. Berdasarkan wawancara yang dilakukan bahwa tim pelaksana menempuh jarak yang sangat jauh dan butuh waktu lama untuk menuju tempat pelayanan oleh sebab itu komitmen atau rasa juang untuk para tim pelaksana harus bisa menerima dan mampu melaksanakan secara baik dengan harapan dapat terimplementasikan program SIPELANDUKILAT ini.

Dasar sikap yang tegas pada para pelaksana harus dimiliki dikarenakan perbedaan budaya tiap daerah. Supaya tidak terjadi perselisihan konflik dikarenakan miscommunication antara masyarakat dengan tim pelaksana saat program ini berlangsung. Diperlukan adanya sikap tegas untuk memberitahu masyarakat agar tetap bisa tertib saat melakukan antrian proses pembuatan dokumen aminduk khususnya pada pengurusan akta kelahiran tersebut.

3.4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi program SIPELANDUKILAT telah tercantum pada Surat Keputusan Gubernur Provinsi Kalimantan Utara tentang Tim Pelayanan Kependudukan Terpadu Wilayah Pedalaman/Perbatasan Negara RI struktur birokrasi tingkat provinsi yang menentukan sebagai tanggungjawab pelaksana program dan sebaiknya struktur birokrasi yang baik harus adanya perencanaan dan koordinasi yang baik untuk dapat membaca suatu medan tempuh yang akan dilalui yang kemudian di implementasikan melalui struktur organisasi pelaksanaannya, sehingga tidak terjadi tumpang tindih yang pada hasilnya akan jelas mengenai tugas dan pokok fungsinya masing-masing.

Dimensi ini memiliki indikator tata aliran pelaksana atau sering disebut Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pelaksanaan program Tata aliran pelaksanaan atau sering disebut Standar Operating Prosedures (SOP) merupakan rangka perencanaan yang sudah diatur sedemikian rupa untuk melaksanakan program SIPELANDUKILAT ini tentunya SOP dibuat sebelum dilaksanakan program agar program berjalan secara terarah. Hal tentunya langsung diatur pada Pergub Nomor 21 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah. Adapun SOP yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Kalimantan Utara. Indikator kedua Program SIPELANDUKILAT telah dilakukan oleh para pelaksana dari tingkat provinsi hingga tingkat kecamatan. Koordinasi dilaksanakan secara baik antar tim pelaksana dan masyarakatnya. Untuk memperjelas koordinasi dan penumbuhan kerjasama yang baik sering ada komunikasi dengan diadakannya rapat mengenai pembahasan kendala-kendala apa saja yang akan ditemui di lapangan.

Selain itu, masyarakat juga berterima kasih kepada pemerintah telah memfasilitasi masyarakat dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik melalui sistem jemput bola.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan Program SIPELANDUKILAT memberikan banyak dampak positif di berbagai lapisan masyarakat khususnya masyarakat pedalaman dalam rangka membangun masyarakat yang lebih mengerti arti penting kepengurusan dan kegunaan dokumen kependudukan. Penulis menemukan temuan yakni program sipelandukilat ini sudah berjalan dengan cukup baik dikarenakan adanya kolaborasi yang baik dari pemerintah provinsi hingga pemerintah desa. serta adanya dukungan dari pihak masyarakat dengan antusias mereka yang tinggi akan program ini. Sama halnya dengan temuan Muhammad Sandi bahwa program ini sudah cukup efektif yang dilakukan di Kabupaten Nunukan mendorong masyarakat untuk memahami kegunaan dan pentingnya dokumen kependudukan. (Muhammad Sandi Saputra, 2020).

Layaknya program lainnya, sipelandukilat ini juga masih memiliki beberapa kekurangan, diantaranya adalah pemanfaatan internet di desa mangkupadi dan desa tanah kuning diakui belum dapat dilakukan, salah satunya dikarenakan oleh faktor jaringan yang kurang memungkin dan penggunaan android di desa yang masih sangat minim. Selanjutnya karakteristik dari program ini yakni program yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah, jadi yang membuatnya lebih menarik lagi adalah hal ini baru pertama kalinya dilakukan di kabupaten bulungan setelah 2 tahun dilaksanakan dikabupaten nunukan dan malinau. Hal ini yang membuat masyarakat di pedalaman merasakan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan untuk pembuatan dokumen kependudukan secara langsung dan tak perlu menunggu lama dan memakan waktu serta biaya yang banyak.

Adanya program ini juga diharapkan secara jangka panjang mampu meyakinkan masyarakat pedalaman bahwa dokumen kependudukan sangat penting, meningkatnya SDM yang professional dan lebih berkompetensi, sehingga mampu menumbuhkan keinginan masyarakat secara tidak langsung untuk mengurus dokumen kependudukan layaknya penelitian Iqbal Aidar Idrus dan Komang Jaka Ferdian yang berhasil menjawab keresahan masyarakat DKI Jakarta dengan program SIDUKUN 3 in 1 (Iqbal dan Komang, 2019).

4.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan kendala dalam implementasi program sipelandukilat di desa mangkupadi dan tanah kuning yakni banyak masyarakat yang tidak mengikuti sosialisasi karena disibukan dengan pekerjaan dan aktivitas lainnya, tingkat kesadaran yang masih rendah, dan jauhnya jarak tempuh untuk tim pelaksana menuju tempat pelayanan sehingga dibutuhkan ekstra komitmen agar program tersebut berjalan dengan baik.

IV. KESIMPULAN

Implementasi program SIPELANDUKILAT di Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara secara umum berjalan dengan cukup baik karena dari hasil penelitian masyarakat yang mendapatkan pelayanan akta kelahiran merasakan hasil baik dari adanya program sipelandukilat ini namun masih kurang dalam hal penyebaran informasi dan kurangnya tenaga pelaksana, Guna meningkatkan partisipasi pemuda dalam program lorong literasi, disarankan untuk memaksimalkan sosialisasi, yang diharapkan pada program SIPELANDUKILAT pada tahun selanjutnya dapat menjangkau masyarakat yang masih berpikiran tidak pentingnya dokumen kependudukan. Memberikan bahasa yang mudah di pahami saat melakukan sosialisasi mengingat sasaran pada program ini yakni pada masyarakat wilayah pedalaman dan perbatasan yang mayoritasnya masih kental akan kebudayaan masing-masing. Program SIPELANDUKILAT harus dilaksanakan secara berkelanjutan setiap tahunnya dan jangka waktu pelaksanaan di tambah beberapa hari sehingga dapat memberikan ruang waktu masyarakat untuk bisa mengurus dokumen kependudukan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu kecamatan saja dan dua desa sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Edward III.

Arah Masa Depan Penelitian. Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan program SIPELANDUKILAT untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada kepala dinas Dukcapil, sekretaris Disdukcapil, tim pelaksana program, camat dan sekretaris tanjung palas timur serta kepala Desa Mangkupadi dan Tanah Kuning beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin. 2004. *Analisis Kebijakan, Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara
- Agustino, Leo. 2012. *Dasar – Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Budi, Winarno. 2012. *Kebijakan Publik Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS.
- Cresswell, John W. 2013. *Research Design (Pendekatan Kualitatif, kuantitatif, dan Mixed)*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Edward III, George C.1980. *Implementation Public Policy*. Washington DC : Congressional Quarter Press
- Harbani, Pasolong. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV.Alfabe
- Mulyadi. 2014. *Sistem Akuntansi, Cetakan Keempat*. Jakarta: Salemba Empat.

- Nazir, Moh.2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nawawi, Hadari. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Penerbit Gadjah Mada University Press.
- Ndraha, Taliziduhu. 2000. *Ilmu Pemerintahan (Kybernology)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Neuman, W.L. 2006. *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approach, 6th ed.* Boston: Allyn and Bacon
- Sinambela, L. P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryana, Siti Erna Latifi. 2009. *Implementasi Kebijakan Tentang Pengujian Kendaraan Bermotor di Kabupaten Aceh Tamiang*. Medan: Thesis Magister Studi Pembangunan, Sekolah Pasca sarjana Universitas Sumatera Utara Melalui <http://respository.usu.ac.id>
- Syafri, Wirawan.2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Tachjan, Dr. H, M.Si. 2006.*ImplementasiKebijakan Publik*. Bandung: AIPI
- Tangkilisan, Hesel N. 2003. *Kebijakan Publik yang Membumi*.Yogyakarta: YPAPI
- Widodo, Joko. 2011. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayu Media.