

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, Alfabeta, Bandung, 2008.
- Badan Pusat Statistik, *Data Perkembangan Banyaknya Akta Kelahiran Yang Diterbitkan Menurut Kecamatan Tahun 2013*, Kota Gunungsitoli Dalam Angka.
- Box, Richard C, *Redescribing the public interest*, dalam *The Social Science Journal*, 2007.
- Cody, C, Count every child: *The right to birth registration*. Working, Plan Ltd. Retrieved from <http://plan-international.org/birthregistration/files/count-every-child-2009>.
- Doherty, Tony L, & Horne, Terry, *Managing Public Services – Implementing Changes: A Thoughtful Approach to the Practices Management*, London: Routledge 2002.
- Dunn, Wiliam N, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Gadjah Mada University Perss Edisi Ke-2, Jogjakarta, 2003.
- Foster/Anderson, *Antropologi Kesehatan*, Universitas Indonesia Press, 2011.
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Penerbit Gava Media, Jogjakarta, 2011.
- Harefa, Yas, *Sejarah Lahirnya dan Perkembangan Kota Gunungsitoli*, Nias : 2007.
- Lubienski, Christopher, *Instrumentalist Perspectives on The “Public” in Public Education: Incentives and Purposes*, dalam *Educational Policy*, 2003.
- Mantra, Ida bagoes, *Demografi Umum*, Pustaka Pelajar, Jogjakarta, 2011.
- Nazir, Moh, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1998.
- Parsons, Wayne, *Public Policy : Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*, Kencana Jakarta, 2011.

Perda No.19 Tahun 2010 , **Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kota  
Gunungsitoli.**

Siagian, Pargaulan, **Statistika Sosial**, UHN, Medan, 2005.

Sitorus, Monang, **Teori Kebijakan Publik : Formulasi, Implementasi, Evaluasi**, UNPAD  
PRESS, 2012.

Sugiyono, **Metode Penelitian Administrasi**, Alfabeta Cetakan Ke-15, Bandung, 2007.

Soeprapto, Riyadi, **Materi Mata Kuliah Manajemen Pelayanan Publik**. Program Pascasarjana.  
Universitas Brawijaya, Malang, 2002.

Sutopo, B. H, **Metodologi Penelitian Kualitatif**. Sebelas Maret University Press, Surakarta, 2002.

Surakhmad, Winarno, **Pengantar Penelitian Ilmiah : Dasar, Metode, dan Teknik, Tarsito**,  
Bandung, 1982.

Undang-Undang RI. No.12 Tahun 2006, Tentang **Kewarganegaraan Republik Indonesia**.

Undang-Undang RI. No. 23 Tahun 2006, **Tentang Administrasi Kependudukan**.

Winarno, Budi, **Kebijakan Publik : Teori, Proses dan Studi Kasus**, C A P S,  
Jogyakarta, 2012.

## KUESIONER

### Identitas Responden

**Nama** :  
**Usia** :  
**Pekerjaan** :  
**Alamat** :

1. Dengan segala kerendahan hati dan harapan, penulis mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi daftar pertanyaan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.
2. Daftar pertanyaan ini dibuat untuk memperoleh data yang kami butuhkan dalam rangka menyusun tesis yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program pascasarjana, Jurusan Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area, dengan Judul *“Pengaruh Kebijakan Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Gunungsitoli)”*.
3. Untuk mencapai maksud tersebut, kami memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi kuisisioner ini dengan memilih jawaban yang telah disediakan.
4. Oleh karena penelitian ini semata-mata hanya untuk kepentingan akademik, untuk menemukan kebenaran yang ilmiah, maka kami menjamin seluruh jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr/i berikan terjaga kerahasiaannya sesuai kode etik penelitian.
5. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i meluangkan waktu membantu kami mengisi kuesioner ini kami mengucapkan terima kasih.

### Petunjuk Pengisian

Dari pertanyaan-pertanyaan yang ada, jawablah dengan memberikan lingkaran atau tanda silang(X) pada jawaban yang anda pilih a, b, c, d, atau e. pada pertanyaan dibawah ini :

## **Varibel X (Pengaruh Kebijakan pemerintah)**

### ***1.1. Organisasi (X<sub>1</sub>)***

1. Menurut Bapak/Ibu, apakah di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah memiliki sumber daya manusia yang berkualitas?
  - a. Sudah tersedia seluruhnya
  - b. Masih sebahagian
  - c. Ragu-Ragu
  - d. Tidak tersedia
  - e. Sangat Tidak tersedia
2. Menurut Bapak/Ibu, apakah tiap-tiap unit sudah memiliki wewenang untuk melakukan program kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik?
  - a. Sudah memiliki seluruhnya
  - b. Masih sebahagian
  - c. Ragu-ragu
  - d. Tidak memiliki
  - e. Sangat tidak memiliki
3. Menurut Bapak/ibu, Apakah pegawai/staf konsiten memberikan penjelasan prosedur tentang pelayanan penerbitan akta kelahiran?
  - a. Selalu
  - b. Kadang-Kadang
  - c. Ragu-Ragu
  - d. Tidak
  - e. Tidak pernah sama sekali
4. Menurut Bapak/Ibu, apakah unit-unit program dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan yang diharapkan?
  - a. Sesuai
  - b. Sangat sesuai
  - c. Kadang-Kadang
  - d. Tidak sesuai



- e. Sangat tidak sesuai

### ***1.2 Interpretasi( $X_2$ )***

5. Menurut Bapak/Ibu, apakah pegawai/staf konsisten dalam menjalankan tugasnya?
  - a. Sangat konsisten
  - b. Konsisten
  - c. Ragu-ragu
  - d. Tidak konsisten
  - e. Sangat tidak konsisten
6. Menurut Bapak/ibu, apakah para pegawai/staf memahami kebijakan tentang pelayanan akta kelahiran dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya(Tupoksi)?
  - a. Sangat Memahami
  - b. Memahami
  - c. Ragu-ragu
  - d. Tidak memahami
  - e. Sangat tidak memahami
7. Apakah dalam melayani Bapak/Ibu para pegawai melaksanakannya sesuai dengan komitmen?
  - a. Sangat komitmen
  - b. Komitmen
  - c. Kadang-kadang
  - d. Tidak komitmen
  - e. Sangat tidak komitmen

### ***1.3 Aplikasi( $X_3$ )***

8. Menurut Bapak/Ibu, apakah penerapan program yang telah ditetapkan oleh pembuat kebijakan sesuai dengan apa yang diharapkan?
  - a. Sangat sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Ragu-Ragu

- d. Tidak sesuai
  - e. Sangat tidak sesuai
9. Apakah pegawai/staf pernah memberikan sosialisasi tentang kebijakan pelayanan penerbitan akta kelahiran kepada Bapak/Ibu?
- a. Selalu
  - b. sering
  - c. Kadang-kadang
  - d. Ragu-ragu
  - e. Tidak pernah
  - f.

**Varibel Y (Kualitas Pelayanan)**

10. Apakah Bapak/Ibu memperoleh sikap yang netral dari petugas saat memberikan pelayanan?
- a. Sangat Netral
  - b. Netral
  - c. Kadang-kadang
  - d. Tidak netral
  - e. Sangat tidak netral
11. Menurut Bapak/Ibu, bagaimanakah perlakuan petugas saat memberikan pelayanan?
- a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Ragu-Ragu
  - d. Tidak baik
  - e. Sangat tidak baik
12. Menurut Bapak/Ibu, bagaimanakah kejujuran petugas saat melayani dan melaksanakan tugas?
- a. Sangat jujur
  - b. Jujur
  - c. Kurang jujur
  - d. Tidak jujur



- e. Sangat tidak jujur
13. Menurut Bapak/Ibu, apakah lokasi kantor pelayanan mudah ditemukan dan di kunjungi?
- a. Mudah
  - b. Sangat Mudah
  - c. Agak mudah
  - d. Tidak mudah
  - e. Sangat tidak mudah
14. Setelah dikeluarkannya kebijakan pelayanan penerbitan akta kelahiran, apakah Bapak/Ibu memperoleh kemudahan dalam mengurus penerbitan terutama pengurusan penerbitan akta kelahiran?
- a. Sangat mudah
  - b. mudah
  - c. Kadang-Kadang
  - d. Tidak mudah
  - e. Sangat tidak mudah
15. Apakah Bapak/ibu memperoleh kemudahan untuk memenuhi persyaratan dalam pengurusan akta kelahiran?
- a. Sangat mudah
  - b. Mudah
  - c. Kadang-kadang
  - d. Tidak mudah
  - e. Sangat tidak mudah
16. Menurut Bapak/Ibu, sejauh mana kemampuan para petugas dalam menyelesaikan keluhan yang ada?
- a. Sangat mampu
  - b. Mampu
  - c. Kadang-kadang
  - d. Tidak mampu
  - e. Sangat tidak mampu



17. Menurut Bapak/Ibu, bagaimanakah kecepatan dalam memproses berkas pengurusan surat akta kelahiran?
- Sangat cepat
  - Cepat
  - Kadang-kadang
  - Tidak cepat
  - Sangat tidak cepat
18. Menurut Bapak/Ibu, bagaimanakah kemampuan para petugas mengoperasikan peralatan yang ada saat pengurusan Akta kelahiran?
- Sangat baik
  - Baik
  - Ragu-ragu
  - Tidak baik
  - Sangat tidak baik
19. Menurut Bapak/Ibu, bagaimanakah kompetensi petugas pelayanan dalam melaksanakan tugas dan member pelayanan?
- Sangat berkompetensi
  - Berkompetensi
  - Kurang berkompetensi
  - Tidak berkompetensi
  - Sangat tidak berkompetensi
20. Menurut Bapak/Ibu, apa para petugas mampu mencegah penyimpangan saat melaksanakan tugas?
- Mampu
  - Kurang mampu
  - Kadang-kadang
  - Tidak mampu
  - Sangat tidak mampu

