

**PEMERINTAH DAN MASYARAKAT DALAM KASUS PENGELOLAAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI UPTD KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KECAMATAN MANDAU KABUPATEN
BENGKALIS**

IRENA KURNIA SARI

dan

DR. Hassanudin, M.Si

Kampus Bina Widya Km 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru

Email: irenakurniasari@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini berusaha mengetahui usaha pemerintah dan masyarakat dalam mengelola administrasi kependudukan di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau serta memahami faktor-faktor yang mempengaruhi pemerintah dan masyarakat dalam pengelolaan tersebut. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Dalam pengumpulan data peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan menggunakan *key informan* sebagai sumber informasi tentang penelitian ini.

Dari hasil temuan data yang diperoleh, hubungan pemerintah dan masyarakat dalam pengelolaan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pada perencanaan partisipatif masyarakat Kecamatan Mandau dilibatkan dalam proses penyampaian masalah-masalah yang dirasakan oleh masyarakat dalam kepengurusan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kegiatan UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Mandau diawasi secara institusional oleh Badan Pengawas Daerah Kabupaten Bengkalis dan Inspektorat Kabupaten Bengkalis. Pengawasan secara eksternal dari hasil penelitian penulis dilakukan oleh DPRD. Pihak DPRD melakukan chek dilapangan untuk memperoleh informasi dan melakukan Rapat Dengar Pendapat (RDP) kemudian meminta hasil laporan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bengkalis. Sedangkan pengawasan masyarakat terhadap kegiatan UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil pihak UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Mandau mendengarkan keluhan-keluhan masyarakat dengan membuka kotak pengaduan. Selain itu tersedianya *website facebook* untuk masyarakat memberikan kritik dan saran serta menjawab pertanyaan seputar administrasi kependudukan dan pencatatan sipil oleh staf UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Kata Kunci: Pengelolaan Pemerintah dan Masyarakat, Partisipasi, Transparansi, Akuntabilitas, Responsivitas pada UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

ABSTRACT

This study tried to find out the business of government and public administration in managing the population in UPTD Population and Civil Registration Sub-District Saber and understand the factors that influence the government and the community in the management . This research is descriptive qualitative research method . In collecting data the researcher used observation, interview and documentation . By using key informants as a source of information about the study .

From the data obtained findings , government and community relations in the management of Population and Civil Registration Administration , the District of community participatory planning Saber involved in the process of delivering the problems perceived by the public in the stewardship of Population and Civil Registration Administration . Activity UPTD Population and Civil Registration Saber institutional diawasai by the Supervisory Board and the Regional Inspectorate Bengkalis Bengkalis . External oversight of the research conducted by the author Parliament . The Parliament did check the field to obtain information and conduct a hearing (RDP) and then ask for the report of the Office of Population and Civil Registration Bengkalis . While the public scrutiny of the activities of Population and Civil Registration UPTD UPTD the Population and Civil Registration Saber listen to public complaints by opening a complaint box . In addition to the availability of the website facebook community criticism and suggestions and answer questions about population and civil registration administration by staff UPTD Population and Civil Registration .

Keywords : Management of Government and Society , Participation , Transparency , Accountability , Responsiveness on UPTD Population and Civil Registration .

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, bertujuan agar dilakukan penataan penyelenggaraan dan penertiban dokumen kependudukan secara terpadu, terarah, terkoordinasi dan berkesinambungan karena penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah yang cukup potensial untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang optimal, maka perlu Peraturan lebih lanjut terhadap Administrasi kependudukan di bentuklah Peraturan Pemerintah Nomor 37 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 02 Tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan. Sehingga dapat dilihat di dalam pelaksanaannya otonomi daerah dan disentralisasi juga bukan hanya masalah politik, ekonomi, pembangunan dan kemasyarakatan, melainkan juga merupakan masalah administrasi kependudukan.

UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau adalah suatu lembaga resmi Pemerintah Kabupaten Bengkalis di tingkat kecamatan yang menangani peristiwa kependudukan dan peristiwa penting bertugas untuk mencatat, mendaftarkan serta membukukan selengkap mungkin setiap peristiwa penting bagi status keperdataan seseorang.

Tabel 1.1. Jenis Pelayanan, Jumlah Penduduk yang Wajib Terdaftar, Sudah Terdaftar di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Tahun 2012

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Penduduk yang Wajib Terdaftar	Jumlah Penduduk yang Terdaftar
1	Pembuatan Kartu Keluarga	64202	57014
2	Pembuatan Kartu Tanda Penduduk	156.481	116238
3	Pembuatan Surat Keterangan Pindah	2706	2706
4	Pembuatan Akta Pencatatan Sipil <ul style="list-style-type: none">• Kelahiran• Kematian• Perkawinan• Perceraian	15864 - - -	11241 24 597 8

Sumber : UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Tahun 2012

Pada tabel tersebut diatas dapat dilihat jumlah penduduk yang wajib terdaftar tidak sama dengan jumlah penduduk yang sudah terdaftar ini berarti masih banyak jumlah penduduk yang belum terdaftar. Pada tabel pembuatan akta pencatatan sipil dari data UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Tahun 2012 tidak terdapatnya data dari jumlah penduduk yang

seharusnya mendaftar untuk peristiwa kematian, begitu juga dengan data perkawinan dan perceraian.

Dari pra penelitian dapat dilihat banyaknya keluhan masyarakat Mandau melalui media massa mengenai proses mengurus KTP, KK dan akte kelahiran, adanya aksi percaloan dalam pembuatan urusan Administrasi Kependudukan, adanya beberapa hak dan kewajiban penduduk yang kurang terpenuhi berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai kegunaan Administrasi kependudukan sehingga minim dalam segi administrasi, yang menyebabkan kesulitan mendata masyarakat yang belum mengurus beberapa administrasinya, terdapatnya kegagalan pelaksanaan manajemen pemerintahan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas dan berdasarkan fenomena yang telah ada, maka penulis dapat menetapkan perumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana pemerintah dan masyarakat dalam mengelola administrasi kependudukan di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi pemerintah dan masyarakat dalam mengelola administrasi kependudukan di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil?

C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi penelitian di atas, maka dapat ditentukan tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui bagaimana pemerintah dan masyarakat dalam mengelola administrasi kependudukan di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau.
- b. Untuk mendeskripsikan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pemerintah dan masyarakat dalam mengelola administrasi kependudukan di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2. Kegunaan Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis, dimana meliputi:

- a. Secara teoritis diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya meningkatkan kinerja Administrasi kependudukan
- b. Secara praktis diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi bagi pemerintah Kabupaten Bengkalis dalam upaya Pelaksanaan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Mandau.

D. Kerangka Teori

1. Teori Governance

Menurut Miftah Thoha Ciri-ciri good governance yang saya gunakan untuk membantu saya menyelesaikan permasalahan yang saya bahas, yaitu:

1. *Participation.*
2. *Transparency*
3. *Responsiveness.*
4. *Accountability.*

2. Teori Manajemen Pemerintahan

Fungsi-Fungsi Manajemen

Menurut G.R. Terry yang dikutip oleh Dharma Setyawan Salam dalam bukunya *Manajemen Pemerintahan Indonesia*, bahwa fungsi manajemen ada 4 yang disingkat dengan akronim (POAC) yaitu:

1. *Planning* (Perencanaan)
2. *Organizing* (Pengorganisasian)
3. *Actuating* (Penggerakan)
4. *Controlling* (Pengawasan)

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode penelitian deskriptif, yang mana melakukan penelitian langsung dilapangan guna mendapatkan gambaran yang tepat, jelas dan terperinci tentang pelaksanaan Administrasi Kependudukan di kecamatan Mandau fakta yang bersifat actual pada saat meneliti.

2. Jenis Data

a. Data Primer

Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari nasar sumber atau informan yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang sedang diteliti. Data ini adalah hasil wawancara penulis dengan naraumber yaitu, Kepala UPTD, Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Pegawai Staf dan pihak-pihak yang dianggap turut berperan dalam pengelolaan administrasi kependudukan di Kecamatan Mandau.

Data Primer yaitu data yang belum diolah dan diperoleh secara langsung dari pihak pertama yang berisikan masalah penelitian meliputi :

1. Penerapan Undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan
2. Faktor Penghambat yang dihadapi dalam penerapan administrasi kependudukan di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau.

b. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang sudah jelas dan tersedia yang diperoleh dari lembaga atau instansi yang berwenang sebagai data tidak langsung seperti data tentang :

1. Gambaran Umum Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau
2. Profil UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau
3. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi
4. Keadaan pegawai berdasarkan ; tingkat pendidikan pegawai, pangkat/golongan, dan umur Pegawai
5. Sarana dan prasarana UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau
6. Struktur organisasi UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Yaitu penulis melakukan pengamatan langsung tentang penerapan administrasi kependudukan di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau.

2. Wawancara

Penulis melakukan wawancara dengan responden untuk memperoleh data tentang penerapan administrasi kependudukan di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau.

3. Dokumentasi

Dokumen yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi struktur organisasi UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau, data-data yang dimiliki oleh UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau dan data-data lain yang dibutuhkan untuk melengkapi penyusunan skripsi ini.

G. Teknik Analisa data

Dalam menganalisa data dan informasi yang diperoleh berkenaan dengan pelaksanaan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Mandau, maka penulis melakukan analisis data secara deskriptif. Analisis ini digunakan karena pengukuran ini bersifat inpiris, artinya indicator yang diturunkan dalam bentuk item-item pertanyaan disesuaikan dengan konteks penelitian lapangan.

Hasil dan Pembahasan

Mengenai pengelolaan yang dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat dalam bidang Administrasi Kependudukan di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis pada dasarnya setiap warga negara tidak akan pernah bisa menghindar dari hubungan dengan birokrasi pemerintahan salah satunya mengenai administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Adapun usaha-usaha pengelolaan pemerintah dan masyarakat dalam meningkatkan kinerja dan pelaksanaan di UPTD Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengadakan:

1. Partisipasi Masyarakat Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

a. Perencanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Proses perencanaan partisipatif masyarakat kecamatan Mandau secara keseluruhan memang tidak ada mengingat jumlah penduduk masyarakat Mandau yang banyak tetapi diwujudkan dalam bentuk pelibatan masyarakat dalam proses penyampaian masalah-masalah yang dirasakan oleh masyarakat dalam kepengurusan administrasi kependudukan dan catatan sipil. Masyarakat memiliki akses penyampaian melalui instansi terdekat, kotak pengaduan serta jejaring sosial dari situs pemerintah UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil, media massa, sehingga pengaduan-pengaduan ini lah yang nantinya menjadi rumusan masalah. Dilakukannya sosialisasi dari tingkat paling dasar yaitu RT/RW, lurah/ desa dan pihak UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pada saat adanya sosialisasi, maka akan mengumpulkan hasil dan keluhan-keluhan masyarakat untuk disampaikan ke Dinas Disdukcapil Kabupaten Bengkalis dan di laporkan DPRD sehingga anggota DPRD akan turun untuk melakukan pengecekan dilapangan dan kemudian menjadi alternative-alternative yang akan di diproses untuk dibuat keputusan dan kebijakan yang sudah direncanakan.

b. Proses peorganisasian Partisipatif Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada proses peorganisasian yang partisipatif yaitu: Masih rendahnya partisipasi masyarakat dalam peorganisasian, dikarenakan pengetahuan masyarakat dan keengganan masyarakat dalam urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang dirasa berbelit-belit, oleh sebab itu pihak dari UPTD sering melakukan sosialisasi untuk meningkatkan partisipasi masyarakat. Kurangnya kerjasama antara masyarakat dan instansi maupun instansi dengan instansi yang ada, karena dilihat dilapangan masyarakat lebih memilih meminta bantuan pencalo dari pada kepada pegawai. Sementara itu untuk kerjasama antar instansi masing-masing masih mementingkan kepentingan sektoralnya dari pada lebih memperhatikan kepentingan bersama secara koordinatif sehingga sulitnya mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan.

c. Menggerakkan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Setelah melakukan perencanaan dan pengorganisasian, maka masuk pada tahap selanjutnya yaitu dengan menggerakkan seluruh sumberdaya yang telah direncanakan dan diorganisirkan untuk mencapai tujuan organisasi. Dari hasil penelitian berdasarkan fakta di lapangan didapat hasil pada proses pergerakan di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai berikut: Adanya pelimpahan wewenang dari UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis kepada UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau, sehingga UPTD Cipilduk Kecamatan Mandau melakukan sosialisasi dan kegiatan berdasarkan pelimpahan wewenang tersebut yang diatur didalam Perda Nomor 02 Tahun 2009 tentang administrasi kependudukan Kabupaten Bengkalis. Sehingga instansi paling bawah RT/RW yang ada di kecamatan Mandau mendapat tugas dari UPTD Disdukcapil Kecamatan Mandau untuk ikut mensosialisasikan kegiatan kepada masyarakat. Pergerakan juga dilakukan dengan kerjasama bersama instansi-instansi lain untuk mempercepat target seperti UPTD pendidikan, badan, kepolisian, KUA, berupa surat sebagai alat komunikasi yang diberikan kepada instansi yang berhubungan.

d. Proses Pengawasan Partisipatif Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Pengelolaan dalam pelaksanaan pengawasan internal dilakukan oleh unit organisasi dalam pemerintah daerah itu sendiri dalam konteks ini maka pelaksanaan pengawasan dilakukan oleh Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis, kegiatan UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Mandau selanjutnya diawasi secara institusional oleh Badan Pengawas Daerah Kabupaten Bengkalis dan Inspektorat Kabupaten Bengkalis. Sedangkan pengawasan eksternal dilakukan oleh DPRD dan media massa.

2. Transparansi Pada Pelayanan UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau

Dari hasil wawancara diatas didapat beberapa hasil sebagai berikut: Masyarakat memperoleh informasi dengan adanya sosialisasi melalui media massa, radio, jejaring sosial, pengumuman di dinding-dinding kantor, baliho-baliho di tempat keramaian. Transparansi biaya hanya sebatas Perda Nomor 12 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Kabupaten Bengkalis tanpa adanya sosialisasi secara serius, hanya sebatas pengumuman dari pegawai dan orang yang bersangkutan sehingga bisa menimbulkan deskriminasi. Untuk setiap pelaksanaan maka pihak UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Mandau akan melaporkan setiap pembelian alat-alat kantor atau kegiatan-kegiatan dalam bentuk SPJ ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis.

3. Akuntabilitas Pada Pelayanan UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau

Akuntabilitas yang dilakukan pemerintah UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Mandau hanya sebatas SPJ, karena mereka hanya bertugas sebagai pelaksana sementara untuk pertanggungjawaban kepada DPRD dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Bengkalis.

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan melalui dokumen dan hasil laporan yang ada di UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya berupa Surat Perintah Jalan. Dimana nantinya pihak UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Mandau melaporkan hasil pembayar ke UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis.

4. Responsivitas Pada Pelayanan UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau

UPTD Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil bekerjasama dengan tingkat paling dasar RT/RW serta lurah dan desa sebagai instansi yang paling dekat dengan masyarakat juga bekerjasama dengan bidan atau penolong persalinan, kepolisian, KUA dan pendeta untuk memberikan informasi kepada masyarakat dan memberikan syarat-syarat ketentuan yang diperlukan masyarakat untuk kepengurusan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penampungan kritik dan saran disediakan kotak pengaduan. Media massa juga menjadi salah satu alternative masyarakat untuk menyampaikan keluhan-keluhan yang mereka rasakan, biasanya media massa ini lebih efektif untuk menampung setiap permasalahan yang terjadi, karena banyaknya keluhan-keluhan yang disampaikan melalui media massa hal ini menjadi bahan perbincangan di tingkat UPTD kabupaten, Bupati, dan anggota DPRD terbentuknya sebuah kebijakan yang akan diambil oleh DPRD sebagai alternative pertimbangan untuk membuat sebuah kebijakan dan hal ini merupakan salah satu bentuk responsitas pemerintah.

Responsivitas dari pemerintah juga adanya sosialisasi yang dilakukan. Sosialisasi ini selain bertujuan untuk mensosialisasikan kegiatan-kegiatan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa hubungan pemerintah dan masyarakat dalam pengelolaan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pada perencanaan partisipatif masyarakat Kecamatan Mandau dilibatkan dalam proses penyampaian masalah-masalah yang dirasakan oleh masyarakat dalam kepengurusan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Masalah-masalah tersebut biasanya disampaikan kepada pihak RT/RW, Lurah/Desa dan juga pihak UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau.

Dalam hal pengawasan, disamping dilakukan oleh pemerintah juga dilakukan oleh masyarakat. Kegiatan UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Mandau diawasi secara institusional oleh Badan Pengawas Daerah Kabupaten Bengkalis dan Inspektorat Kabupaten Bengkalis. Pengawasan secara eksternal dari hasil penelitian penulis dilakukan oleh DPRD. Pihak DPRD melakukan chek dilapangan untuk memperoleh informasi dan melakukan Rapat Dengar Pendapat (RDP) kemudian meminta hasil laporan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bengkalis. Sedangkan pengawasan masyarakat terhadap kegiatan UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil pihak UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Mandau mendengarkan keluhan-keluhan masyarakat dengan membuka kotak pengaduan. Selain itu tersedianya *website facebook* untuk masyarakat memberikan kritik dan saran serta menjawab pertanyaan seputar administrasi kependudukan dan pencatatan sipil oleh staf UPTD. Untuk memperoleh informasi dalam setiap kegiatan dan pelaksanaan yang dilakukan oleh UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Mandau masyarakat bisa mengetahuinya melalui sosialisasi yang dilakukan oleh pihak UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Mandau, media massa, radio, baliho-baliho yang dipasang di pusat keramaian seperti di pasar duri dan juga melalui jejaring sosial.

B. Saran

Berdasarkan pada bab-bab sebelumnya yang telah digambarkan, penulis menyampaikan beberapa saran-saran antara lain:

1. Harus adanya transparansi biaya peralatan dan kegiatan yang dilakukan oleh UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak bisa diakses oleh masyarakat. Sebaiknya harus ada sosialisasi serius, agar masyarakat dapat mengakses keterangan yang jelas saat pembayaran retribusi dan tidak adanya kerancuan sehingga dapat maksimal dalam penghasilan dana PAD.
2. Hendaknya pemerintah lebih cepat dan secermat mungkin dalam membuat dan menetapkan kebijakan terutama kebijakan dalam pengambilan keputusan di bidang pengelolaan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga bisa sesuai dengan aspirasi masyarakat.

Daftar Pustaka

BUKU

Adisasmita, Raharjo.2011. *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Amirullah dan Haris Budiyo. 2004. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

PERUNDANG-UNDANGAN

Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum Kabupaten Bengkalis.

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.

JURNAL DAN SKRIPSI

Ahmad, Sopriadi. *Buruknya Pelayanan Administrasi Kependudukan Di UPTD Dinas Kependudukan Catatan Sipil (Disdukcapil) tampan*, <http://makalahme02.blogspot.com/2013/03/buruknya-pelayanan-administrasi.html#> diakses tanggal 15 Juli 2013.

Zariah.2012. “ Pelaksanaan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Rupert Kabupaten Bengkalis”. Skripsi. Pekanbaru: Universitas Riau.

WEBSITE

Akte Lahir Usia 1 Tahun Ke Atas di Bengkalis Mesti Lewat PN. 2012. Tersedia di

<http://www.riauterkini.com/> (5 Maret 2013).

Biaya Pembuatan Akte Kelahiran Bengkalis Rp 1 Juta. 2012. Tersedia di

<http://www.riausatu.com/riau> (5 Maret 2013).

Calo e-KTP Meresakan, Camat Mandau akan Siagakan Satpol PP.2012.Tersedia

di <http://riauterkini.com/hukum.php?arr=46370> (6 Maret 2013).

Kecamatan Mandau. 2012. Tersedia di [http://www.bengkaliskab.go.id/statis-18-](http://www.bengkaliskab.go.id/statis-18-kecamatan-mandau.html)

[kecamatan-mandau.html](http://www.bengkaliskab.go.id/statis-18-kecamatan-mandau.html). (7 Maret 2013).