

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lebih 20 tahun lamanya masa ini disebut dengan era reformasi dan desentralisasi. Di sinilah reformasi birokrasi itu kemudian diterapkan dalam bentuk otonomi daerah. Otonomi daerah ini sudah membawa perubahan dalam sistem pemerintahan di Indonesia. Menurut Widjaja, reformasi pemerintahan yang terjadi di Indonesia telah mengakibatkan dampak terjadinya pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan dari paradigma sentralisasi ke arah desentralisasi nyata.¹ Sentralisasi merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang dikomandoi langsung oleh pemerintah pusat, sedangkan desentralisasi ialah penyelenggaraan pemerintahan dengan menyerahkan sebagian kekuasaan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah dengan pemberian otonomi yang luas dan lebih nyata pada daerah.² Konsekuensi dari pelaksanaan otonomi daerah, Pemerintah Daerah sangat dituntut untuk meningkatkan kinerja dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik).

Hakikatnya penyelenggaraan otonomi daerah ditujukan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat dengan melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah. Oleh sebab itulah reformasi birokrasi terjadi pada pemerintah daerah yang ada, bentuk reformasi birokrasi tersebut yakni adanya perubahan yang menurut

¹Widjaja HAW, *Otonomi Desa*, Rajawali Pers, Jakarta, 2004, hlm. 37.

²Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah, Pasal 18 ayat (7) huruf a.

Sedarmayanti seperti penataan kelembagaan, penataan ketatalaksanaan, penataan sumber daya manusia aparatur, dan penataan pelayanan publik.³

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) pelayanan publik dimaknai sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang sudah ditetapkan.⁴ Maka dari sinilah para aparatur pemerintah daerah (birokrat) menghadapi tuntutan yang sangat tinggi atas efisiensi pelayanan publik (*Public Service*) dan penataan birokrasi pada pemerintah. Hal ini didasarkan pada TAP MPR No. 11 Tahun 1998 dan UU No. 28 Tahun 1999 yang menegaskan pentingnya penyelenggaran pemerintah yang bersih dan baik atau yang sering disebut dengan (*Good Governance*).⁵

Budiati menjelaskan bahwa dalam good governance itu sendiri tidak hanya pemerintah saja yang berperan di dalamnya tetapi masyarakat dan sektor swasta juga berperan. Ini dikarenakan perubahan paradigma pembangunan dengan peninjauan ulang pemerintah dalam pembangunan, dimana pemerintah yang semula bertindak sebagai regulator/pengatur, berubah menjadi tempat untuk menjadikan suasana yang kondusif di kalangan masyarakat.⁶ Inilah yang menjadi tuntutan utama masyarakat kepada para birokrat selaku pelaksana birokrasi.

Tuntutan itu menyangkut kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus lebih ditingkatkan. Namun terkadang acap kali ditemui pelayanan publik yang diberikan oleh para birokrat sering menjadi kesan terburuk

³Sedarmayanti, *Good Governance Dalam Rangka Otonomi Daerah*, Mandar Maju, Bandung, 2012, hlm. 51.

⁴Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 *Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik*.

⁵TAP MPR Nomor 11 Tahun 1998 dan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 *Tentang Penyelenggara Negara yang Baik dan Bersih Serta Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme*.

⁶Lilin Budiati, *Good Governance Dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2012, hlm. 33.

di tengah masyarakat sebagai penerima pelayanan.⁷ Berbicara mengenai penerima pelayanan, Mulyadi mengatakan bahwasannya birokrat memang diharuskan memiliki jiwa pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat, dan dapat mengubah citra dari "minta dilayani", menjadi "melayani".⁸ Thoha juga menyampaikan tugas pelayanan publik lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, dan mempermudah urusan publik.⁹ Seiring dengan itu Dwiyanto menyimpulkan pelayanan publik dibuat berdasarkan *client*, yaitu mendudukan diri bahwa warga Negara membutuhkan pelayanan, membutuhkan bantuan birokrasi. Sehingga pelayanan yang dibuat itu adalah pelayanan yang independen dan menciptakan dependensi bagi warga negara dalam urusannya sebagai warga negara. Warga negara atau masyarakat dianggap sebagai pengikut dalam setiap kebijakan, program maupun pelayanan publik.¹⁰

Penilaian terhadap kualitas pelayanan publik tidak didasarkan atas pengakuan dari si pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh pelanggan atau pihak yang menerima pelayanan. Dalam hal ini Tjiptono mengungkapkan dimana kualitas pelayanan publik itu ialah sebuah kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi serta melebihi harapan pelanggan atau si penerima pelayanan.¹¹

⁷Arisman, 2013, *Mengukur Kualitas Pelayanan Publik*, Jurnal, Dipublikasikan, diakses dari <https://jakarta.kemenkumham.go.id/download/karya-ilmiah/pelayanan-publik/71-mengukur-kepuasan-masyarakat-dan-kualitas-pelayanan-publik/file> pada tanggal 08 Oktober 2019 pukul 10:25.

⁸Mulyadi, *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*, Salemba Empat., Jakarta, 2007, hlm. 53.

⁹Miftah Thoha, *Kepemimpinan dalam manajemen*, Grafindo Persada, Jakarta, 1995, hlm. 4.

¹⁰Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*, Gadjah Mada University, Yogyakarta, 2006, hlm. 59.

¹¹Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa Edisi Pertama*, Andi Offset, Yogyakarta, 2001, hlm. 146.

Boediono menyatakan pelayanan publik yang berkualitas bilamana pelayanan tersebut memuaskan pelanggan.¹² Sedangkan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry secara umum kualitas pelayanan harus memiliki lima dimensi, dimensi itu berupa; Tangibles (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan/kepastian), Empathy (empati).¹³ Jika dimensi-dimensi ini terpenuhi maka dapat dikatakan pelayanan itu berkualitas. Zeithaml, dkk telah mencoba melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis industri jasa. Sebelum mengelompokkan ke dalam lima dimensi pelayanan publik tersebut, mereka telah berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor yang dinilai konsumen dan merupakan faktor utama yang menentukan kualitas jasa, yaitu ; *access, communication, competence, courtesy, credibility, reliability, responsiveness, security, understanding, dan tangibles*. Sepuluh dimensi-dimensi ini kemudian di peras menjadi lima dimensi. Selanjutnya, Zeithaml dkk melakukan kembali penelitiannya terhadap kelompok fokus (*focus group*), baik pengguna maupun penyedia jasa. Akhirnya, ditemukan juga hasil bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara *communication, competence, courtesy, credibility, dan security* yang kemudian dikelompokkan menjadi satu dimensi, yaitu *assurance*.¹⁴

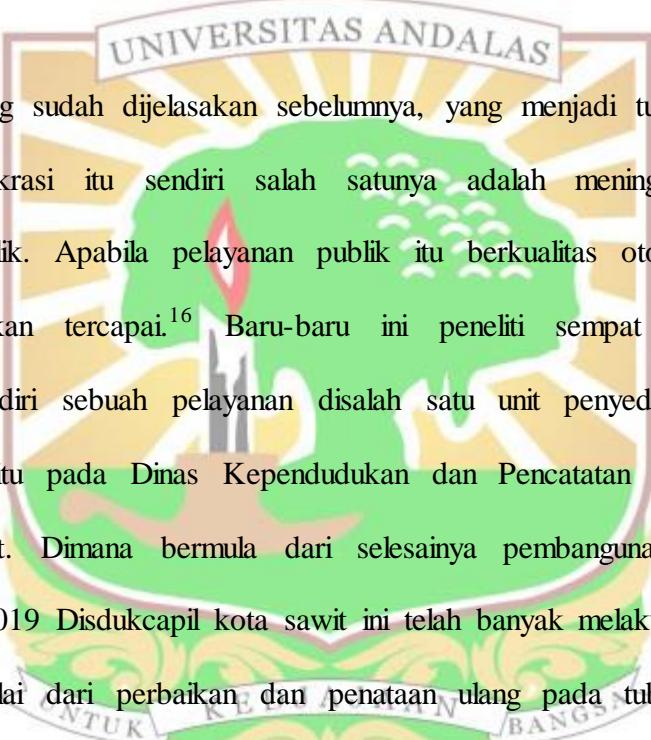
Demikian pula halnya mereka menemukan hubungan yang sangat kuat di antara *access* dan *understanding*, yang kemudian digabunglah menjadi satu dimensi, yaitu *empathy*. Zethaml dkk kemudian mengembangkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan dan metode pengukuran kualitas pelayanan dengan mengembangkan sebuah metode yang disebut dengan Metode *SERVQUAL* yang menyederhanakan 10 dimensi kualitas pelayanan menjadi 5 dimensi yang dapat

¹²Boediono, *Teori Pertumbuhan Ekonomi*, BPFE, Yogyakarta, 1999, hlm. 75.

¹³Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta, 2011, hlm. 41.

¹⁴Ibid.

menggambarkan bagaimana pola dan mekanisme serta ukuran mengenai kualitas jasa dan kesenjangan yang terjadi antara pemberi layanan dengan penerima layanan.¹⁵ Kesenjangan yang dimaksud itu ialah adanya perbedaan antara harapan-harapan masyarakat dengan kenyataan kualitas pelayanan yang sebenarnya diterima dari petugas pemberi layanan (lembaga). Pada titik inilah sebenarnya akumulasi permasalahan kualitas pelayanan akan tercermin dari munculnya ketidakpuasan dan keluhan-keluhan masyarakat atas pelayanan yang mereka terima.



Seperti yang sudah dijelasakan sebelumnya, yang menjadi tujuan utama dari reformasi birokrasi itu sendiri salah satunya adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik. Apabila pelayanan publik itu berkualitas otomatis kepuasan masyarakat akan tercapai.¹⁶ Baru-baru ini peneliti sempat menelaah dan merasakan sendiri sebuah pelayanan salah satu unit penyedia layanan oleh pemerintah, yaitu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat. Dimana bermula dari selesainya pembangunan gedung baru diawal tahun 2019 Disdukcapil kota sawit ini telah banyak melakukan perubahan-perubahan, mulai dari perbaikan dan penataan ulang pada tubuh birokrasinya sampai memperbarui segala program, kelengkapan administrasi dan alat-alat yang akan menunjang dan meningkatkan kualitas pelayanan publiknya, serta birokrasi ini juga memberikan kemudahan dalam urusan pelayanan yang mengutamakan harapan dan kepuasan masyarakatnya.

¹⁵Ibid.

¹⁶Ibid.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat merupakan unsur lembaga pelaksana pemerintah daerah di bidang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat. Salah satu fungsinya adalah seperti penerbitan dokumen kependudukan.¹⁷ Jika dilihat dari fungsinya tersebut Disdukcapil ini tidak pernah terlepas dari tugasnya sebagai pelayan masyarakat, sebab semuanya berhubungan dengan proses yang melibatkan data administrasi kependudukan. Karena itulah Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat nampaknya terus melakukan peningkatan terhadap kualitas pelayanan publiknya hingga sampai saat ini, yaitu dengan diimplementasikannya Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyelenggara Administrasi Kependudukan.

Dilansir dari Portal berita *Sumbar Deliknews* dan *Harian Haluan* Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat Resmikan Kantor Baru, Pemkab Pasbar Tingkatkan Pelayanan Publik dan Disdukcapil Pasbar Luncurkan Aplikasi Berbasis Android.

“Deliknews 2019- Pemerintah Daerah Kabupaten Pasaman Barat (Pasbar) terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan membangun sarana pelayanan publik. ‘Karena wajah, kantor ini sudah bagus, walaupun kami ingin lebih bagus lagi. Sebab, pelayanan di Disdukcapil melayani masyarakat menjadi sorotan. Semoga kantor ini memberikan pelayanan terbaik, dan benar-benar dapat menerapkan apa yang ada pada Perda No 8 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan”tandas Yulisna. Selain itu, pihaknya meminta kepada pemerintah kabupaten untuk membantu pengadaan kelengkapan dan aplikasi. Aplikasi berbasis web atau internet perlu ke depan. Hal ini untuk memangkas ongkos masyarakat untuk ke kantor Disdukcapil. Menurut Bupati Pasaman Barat Syahiran, di usia Pasbar 15 tahun ini, segala upaya dilakukan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, salah satunya dengan membangun sarana prasarana

¹⁷Lihat <http://pasamanbaratkab.go.id/profil/135/profil-dinas-kependudukan-dan-pencatatan-sipil>, *Profil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat*, diakses pada tanggal 19 Desember 2019 pukul 17.03

pelayanan publik Syahiran menekankan jika e KTP selesai jangan suruh masyarakat menjemputnya. Manfaatkan bantuan dari pihak Kecamatan (seksi kependudukan) untuk membantu proses pendistribusianya kepada setiap warga masyarakat. "Percuma saja kita membentuk kasi Kependudukan kecamatan kalau tidak bekerja. Jangan Ada ada lagi pungli atau agen, suruh saja jemput e KTP masyarakat itu oleh pihak kecamatan atau nagari," urai Syahiran.¹⁸

"Harianhaluan 2020- Pemkab Pasaman Barat dihari jadi ke 16 telah meluncurkan aplikasi kependudukan berbasis Android (Dukcapil Prima Mobile/DPM). Aplikasi berbasis Android untuk memudahkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan melalui dunia digital. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pasaman Barat Yulisna menyampaikan bahwa aplikasi DPM sudah diluncurkan pada 3 Januari 2020 oleh Bupati Pasbar Yulianto. Inovasi aplikasi berbasis android yang sengaja dihadirkan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukannya dengan fitur yang tersedia yakni cek blanko KTP, cek status KTP-el, urus Perubahan KK, urus Akta Kelahiran, urus Akta Kematian, urus pindah domisili, cek anggota keluarga, laporan pengaduan, indeks kepuasan masyarakat, Informasi persyaratan dokumen. "Sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini yang sudah mulai dengan teknologi, kita sebagai pelayan kepada masyarakat juga akan mengikuti perkembangan zaman yang sudah dunia digital," papar Yulisna. Selain itu, peluncuran aplikasi android ini juga sesuai dengan Perpres No. 19 Th 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk secara Daring atau Dalam Jaringan. "Caranya cukup mudah unduh dukcapil prima mobile melalui aplikasi play store. Tidak perlu lagi antri mengurus dokumen di kantor Disdukcapil Pasbar," jelas Yulisna. Sebab, pemerintah hadir untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan dan untuk meningkatkan kualitas layanan Disdukcapil. Selain itu, untuk menuju Dukcapil Go Digital."¹⁹

Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 itu ialah Peraturan Daerah yang mengatur tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan pada Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat. Perda tersebut adalah Perda perubahan atas Perda

¹⁸Lihat <https://sumbar.deliknews.com/2019/01/30/resmikan-4-kantor-pemkab-pasbar-tingkatkan-pelayanan-publik/>, *Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat Resmikan Gedung Baru*, diakses pada tanggal 08 November 2019 Pukul 11:08.

¹⁹Lihat <https://www.harianhaluan.com/news/detail/83678/disdukcapil-pasbar-luncurkan-aplikasi-android>, *Disdukcapil Pasbar Luncurkan Aplikasi Android*, diakses pada tanggal 07 Januari 2020 Pukul 10:47.

Nomor 08 Tahun 2010. Kenapa adanya perubahan? Karena dengan berlakunya Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan maka perlu juga dilakukan perubahan terhadap Perda Nomor 8 Tahun 2010 tersebut.²⁰ Dengan terbitnya Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 ini pemerintah memiliki tujuan agar peningkatan pelayanan Administrasi Kependudukan dapat sejalan dengan tuntutan pelayanan Administrasi Kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan yang ada dalam kependudukan. Sehingga Dapat disimpulkan bahwa Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 telah diimplementasikan sebagai salah satu bentuk perbaikan dan reformasi (perubahan) kebijakan terhadap kebijakan sebelumnya.

Kebijakan dalam artian sederhana diartikan sebagai kajian terhadap peraturan atau program dalam rangka guna untuk mencapai tujuan tertentu. Kebijakan itu sendiri selalu dihubungkan dengan upaya penyelesaian suatu masalah. Kebijakan tidak memiliki makna dan arti apa-apa ketika kebijakan tersebut tidak diimplementasikan. Sesuai dengan pendapat Gaffar implementasi merupakan salah satu tahapan dalam proses kebijakan publik. Biasanya implementasi dilaksanakan setelah kebijakan itu dirumuskan dengan tujuan yang jelas. Implementasi ialah suatu rangkaian aktifitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana mestinya.²¹ Senada dengan itu Singadilaga mengatakan bahwa:

²⁰Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010 *Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan*, Menimbang (Pembukaan) huruf a.

²¹Afan Gaffar, *Politik Indonesia: Transisi Menuju Demokrasi*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2009, hlm. 295.

'kebijakan publik merupakan keputusan yang diambil berdasarkan proses administrasi negara, akan tetapi keputusan yang menjadi kebijakan publik hanyalah keputusan-keputusan yang baik serta mengandung nilai-nilai yang mengutamakan kepentingan masyarakat (*Public interest*).²² Riant Nugroho mengemukakan implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah sebuah cara agar kebijakan dapat mencapai tujuannya, tidak lebih dan tidak kurang. Menurut Charles O. Jones dalam melaksanakan aktivitas implementasi kebijakan, terdapat tiga macam aktivitas penting yang perlu diperhatikan secara saksama, yakni: Organisasi, Interpretasi, Penerapan.²³

Dalam mengimplementasikan kebijakan publik, ada dua pilihan langkah yang tersedia, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program atau melalui formulasi kebijakan derivate atau turunan dari kebijakan tersebut. Kebijakan publik dalam bentuk Undang-Undang atau Peraturan Daerah adalah jenis kebijakan yang memerlukan kebijakan publik penjelas atau sering disebut sebagai peraturan pelaksanaan. Kebijakan publik yang biasa langsung dijalankan antara lain Keputusan Presiden, Instruksi Presiden, Keputusan Menteri, Keputusan Kepala Daerah, Keputusan Kepala Dinas, dll.²⁴

Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat sebagai instansi pelaksana, dalam hal ini sepertinya telah membuktikan upaya Implementasi Kebijakan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016. Sebagai salah satu pertimbangannya terdapat pada Pasal 5 ayat (1) huruf b dan Pasal 6 ayat (1) huruf e yang berbunyi bahwa Disdukcapil harus memberikan pelayanan yang sifatnya sama (tidak diskriminatif)

²²Dudi Singadilaga, *Politik Luar Negeri Indonesia*, Alumni, Bandung, 2003, hlm. 7.

²³Leo Agustino, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, Alfabeta, Bandung, 2016, hlm. 154-155.

²⁴Riant Nugroho Dwijowijoto, *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2003, hlm. 158-160.

dan profesional kepada setiap penduduk atau masyarakat atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, serta melakukan pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara berkelanjutan, cepat dan mudah kepada seluruh penduduk.

Dari kutipan berita di atas dan dengan pertimbangan Pasal 5 ayat (1) huruf b dan Pasal 6 ayat (1) huruf e jelas bahwa Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil tersebut telah mengimplementasikan Kebijakan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 dengan meluncurkan beberapa produk pelayanan bagi masyarakat diantaranya adalah: 1) Program One Day Service, ialah Pelayanan dokumen sehari siap dengan syarat lengkap dan masyarakat diminta untuk mengurus administrasi kependudukannya sendiri guna menghindari paraktik percaloan. 2) Program Aplikasi Disdukcapil Mobile (DPM), ialah Aplikasi yang berbasis Android untuk memudahkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan melalui dunia yang disebut dengan dunia digital. Dengan program tersebut katanya Pemerintah hadir untuk memberikan kemudahan dalam urusan pelayanan yang lebih mengutamakan harapan dan kepuasan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan demi untuk meningkatkan kualitas pelayanan Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, diimplementasikannya Kebijakan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tidak terlepas dari terlaksananya tiga aktivitas penting dalam implementasi kebijakan yang dikatakan oleh Charles O. Jones, yakni: Organisasi, Interpretasi, Penerapan.²⁵ Oleh sebab itu peneliti

²⁵Agustino., Loc.cit.

berasumsi implementasi kebijakan peraturan daerah nomor 8 tahun 2016 memiliki pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat. Karena sejak disahkannya perda tersebut telah banyak terjadi perubahan-perubahan, mulai dari perbaikan dan penataan ulang pada tubuh birokrasinya sampai memperbarui segala program, kelengkapan administrasi dan alat-alat yang akan menunjang dan meningkatkan kualitas pelayanan publiknya, serta birokrasi ini juga memberikan kemudahan dalam urusan pelayanan yang mengutamakan harapan dan kepuasan masyarakatnya. Inilah yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada instansi terkait dengan judul “Pengaruh Implementasi Kebijakan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat Tahun 2019-2020.”

Agar penelitian ini dapat terarah dengan baik serta menjaga supaya pembahasan tidak terlalu luas lingkupnya, maka yang menjadi fokus permasalahan yang akan diteliti secara rinci adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Hubungan Antara Organisasi Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat Tahun 2019-2020?
2. Bagaimana Hubungan Antara Interpretasi Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat Tahun 2019-2020?
3. Bagaimana Hubungan Antara Penerapan Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat Tahun 2019-2020?
4. Apakah Implementasi Kebijakan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Memiliki Pengaruh Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat
Tahun 2019-2020?

C. Tujuan Penelitian

Sebagaimana yang telah dipaparkan dilatar belakang diatas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Implementasi Kebijakan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat Tahun 2019-2020.
2. Untuk Mengetahui Hubungan Antara Organisasi, Interpretasi, Penerapan Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat Tahun 2019-2020.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara akademis, penelitian ini dapat dijadikan referensi dan acuan tambahan bagi para peneliti yang juga akan meneliti tentang pengaruh implementasi kebijakan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dimasa yang akan datang.
2. Secara sosial, penelitian ini diharapkan menjadi pengetahuan baru yang berguna sebagai pedoman untuk perbaikan atau mempertahankan peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat maupun di daerah lain.
3. Secara praktis, penelitian ini bisa menghasilkan teknik pengukuran yang lebih valid dan reliabel dalam mengukur Pengaruh Implementasi Kebijakan Perda Nomor 8 Tahun 2016 Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat Tahun 2019-2020.