

**PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
CATATAN SIPIL KABUPATEN SANGGAU:  
Studi Tentang Pembuatan Kartu Keluarga Pada Bidang Pendaftaran Dan  
Pelayanan Dokumen Penduduk**

Oleh:  
**Andry Anndreas Pandu**  
NIM. E42010015

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat, 2015

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

**Abstrak**

Penulisan skripsi ini mengidentifikasi faktor pendukung pelayanan publik yang ada di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau. Judul skripsi ini diangkat berdasarkan permasalahan di Kabupaten Sanggau jumlah kepemilikan Kartu Keluarga baru mencapai 79,21% dan masih 20,79% yang belum memiliki kartu keluarga dari jumlah yang seharusnya memiliki kartu keluarga yaitu 149.325 kepala keluarga. Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori moenir sebagai pisau analisis serta didukung dengan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003.

Belum efektifnya pelayanan yang diberikan dikarenakan faktor kesadaran serta sarana pendukung pelayanan yang belum maksimal. Adanya kesadaran dari pegawai akan tugas utamanya sebagai pelayan masyarakat serta semakin baik sarana pendukung maka semakin baik pula hasil dari pelayanan yang diberikan.

Kata-kata Kunci : Pegawai, Pelayanan , Kesadaran, sarana pendukung dan masyarakat.

**PUBLIC SERVICE IN THE OFFICE OF POPULATION AND CIVIL  
REGISTRATION DISTRICTS SANGGAU:  
Case Study On Family Card-Making In The Field Of Population  
Registration And Document Services**

By:  
**Andry Anndreas Pandu**  
NIM. E42010015

Cooperation Science Program Administration Faculty of Social and Political Science with  
Government of West Kalimantan Province. 2015

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

**Abstract**

This thesis identifies factors supporting public services in the Office of Population and Civil Registration Sanggau. The title of this thesis was appointed by permasalahan in Sanggau number of new family card ownership reached 79.21% and 20.79%, which is still not yet have a family card of the amount that should have a family card that is 149 325 households. This research uses descriptive qualitative approach, in this study, researchers used a knife Moenir theory analysis and supported by the minister Decree No. 63 of 2003.

The ineffectiveness of the services provided due to factors awareness and means of support services is not maximized. Employee awareness of their main duties as public servants and are the better means of support, the better pila results of the service provided.

**Keywords:** Employees, services, awareness, support and community facilities

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Masalah

Data mengenai diri seorang begitu penting sehingga segala macam proses pendataan pada setiap orang baik statusnya sebagai pribadi maupun dalam lingkungan masyarakat harus jelas dan benar adanya. Proses pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan penerbitan Kartu Keluarga (KK) dinyatakan pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, ketentuan umum pasal 1, Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan serta peraturan daerah Kabupaten Sanggau nomor 6 tahun 2010 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan, pada pasal 13 Paragraf 2 tentang Penerbitan Kartu Keluarga (KK) dinyatakan bahwa :

1. Penduduk Wajib melaporkan susunan keluarganya kepada Dinas melalui Kepala Desa/Lurah dan camat sebagai dasar untuk penerbitan KK.
2. Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap wajib melaporkan

susunan keluarganya kepada Dinas, sebagai dasar untuk penerbitan KK.

3. KK diterbitkan dan ditandatangani oleh Kepala Dinas.
4. Persyaratan dan tata cara penerbitan KK sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

Adapun manfaat dan kegunaan Kartu Keluarga bagi Pemerintah dan Individu atau Masyarakat adalah:

1. Bagi pemerintah, kartu keluarga berfungsi sebagai sumber data pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, selain itu KK juga membantu mempermudah Pendataan oleh petugas yang berwenang.
2. Bagi Individu atau Masyarakat KK berfungsi untuk menjadi bukti yang sah dan kuat atas status identitas keluarga dan anggota keluarga akan kedudukan keberadaan kependudukan seseorang, selain itu KK juga dapat menjadi dasar penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan pelayanan kependudukan lainnya.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kartu keluarga perlu dimiliki oleh setiap kepala keluarga.

Berdasarkan data yang di peroleh dari Rencana Kerja (Renja) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau, jumlah kepemilikan

kartu keluarga sampai Akhir tahun 2013 sebanyak 118.285 kepala keluarga. Keluarga yang wajib memiliki kartu keluarga sampai akhir tahun 2013 sebanyak 149.325 kepala keluarga. Dengan demikian data kepemilikan kartu keluarga yang sudah tercatat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau adalah 79,21%. Dengan demikian di kabupaten sanggau masih 20,7% kepala keluarga yang seharusnya memiliki kartu keluarga tetapi belum memiliki kartu keluarga, hal tersebut tentu saja menunjukkan bahwa ada permasalahan dalam pembuatan kartu keluarga.

Melihat fenomena permasalahan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau semestinya berupaya mencari solusi sebagai bentuk penyelesaian permasalahan. Kondisi seperti ini harus segera diselesaikan karena menyangkut perlindungan hukum dan identitas seseorang. Perlu diadakannya realisasi tindakan dan penanganan yang tepat dalam memaksimalkan pelaksanaan pembuatan Kartu Keluarga bagi seluruh warga.

Berdasarkan indikasi permasalahan Kartu Keluarga, peneliti tertarik untuk membahas dan mengkaji mengenai pelayanan Publik tentang pembuatan Kartu Keluarga. Sesuai dengan penjelasan latar belakang diatas, penulis mengambil judul

penelitian: “pelayanan publik di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten sanggau studi tentang pembuatan kartu keluarga”.

## **2. Fokus Penelitian**

Efektifitas Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada Bidang Pendaftaran dan Pelayanan Dokumen Penduduk di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau.

## **3. Rumusan Permasalahan**

Mengapa pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada Bidang Pendaftaran dan Pelayanan Dokumen Penduduk di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau belum maksimal?

## **4. Tujuan Penelitian**

mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan belum efektifnya pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

## **5. Manfaat Penelitian**

Manfaat teoritis, memberi kontribusi dalam pengembangan Ilmu Pemerintahan, khususnya dalam kajian Pelayanan Publik tentang faktor pendukung dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga.

Manfaat Praktis, memberi masukan kepada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau agar

faktor pendukung dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) optimal.

## **B. KERANGKA TEORI DAN METODOLOGI**

### **1. Kerangka teori**

Dalam Pembuatan kartu keluarga, fenomena seperti yang dicantumkan di dalam skema bagan kerangka pikir diatas seharusnya tidak terjadi, namun di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil fenomena seperti itu masih terjadi dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga. Jika merujuk pada teori yang dikemukakan oleh moenir (2000:88-127) tentang faktor pendukung dalam pelayanan publik maka, dari enam indikator pelayanan menurut moenir peneliti hanya mengkaji 2 yang masih bermasalah di Kantor Capil. penelitian ini diharapkan terciptanya kualitas faktor pelayanan yang baik dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau.

Menurut moenir (1995:88-127), agar pelayanan publik berjalan dengan baik maka diperlukan beberapa faktor pendukung, yaitu :

#### **1. Faktor kesadaran**

Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan

kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin. Kelebihan dan tingkah laku orang lain jika disadari lalu dikembangkan dapat menjadi faktor pendorong bagi kemajuan dan keberhasilan.

#### **2. Faktor aturan**

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena itu aturan demikian besar dalam hidup masyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya. Dalam organisasi kerja dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Oleh karena setiap orang pada akhirnya menyangkut langsung atau tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama. Pertimbangan harus

diarahkan kepada sebagai subyek aturan, yaitu mereka yang akan dikenai aturan itu.

### **3. Faktor organisasi**

Organisasi pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

### **4. Faktor pendapatan**

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, dana, serta pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarganya.

### **5. Faktor kemampuan dan keterampilan**

Kemampuan yang dimaksud disini adalah keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan atas

ketentuan-ketentuan yang ada. Istilah yang “kecakapan” selanjutnya keterampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan pengetahuan kerja yang tersedia. Dengan pengertian ini dapat dijelaskan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan dari pada unsur lain.

### **6. Faktor sarana pelayanan**

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis pelayanan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi social dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan itu antara lain:

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
3. Kualitas produk yang lebih baik.
4. Kecepatan susunan dan stabilitas terjamin.
5. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
6. Menimbulkan perasaan puas orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Berdasarkan pernyataan moenir diatas pada hakekatnya lemahnya pelayanan publik / bermuara pada 2 faktor utama, yaitu faktor manusia sebagai faktor utama dan faktor sistem karena untuk perbaikannya diperlukan perbaikan terhadap kedua unsur tersebut.

## 2. Metode penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif agar data yang diperoleh kompleks dan pemaparannya lebih jelas. Seperti yang diungkapkan oleh Tohardi (2008:108) bahwa penelitian deskriptif yaitu “penelitian yang bermaksud memberikan gambaran sesuatu gejala sosial yang sebelumnya sudah ada informasi namun belum memadai”. Oleh karena itu, di dalam penelitian ini akan mengumpulkan data tentang permasalahan yang diteliti lalu diuraikan, digambarkan, diinterpretasikan secara rasional dan diambil kesimpulan dari penelitian tersebut.

Pemilihan metode ini bertujuan untuk memperoleh gambaran keadaan dan data yang holistik atau menyeluruh, kompleks, dinamis, penuh makna, dan lebih jelas. Teknik pengumpulan datanya adalah dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknis analisis data terdiri dari beberapa tahapan yaitu reduksi data,

penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Selanjutnya untuk menguji keabsahan data digunakan teknik triangulasi, pada penelitian ini penulis menggunakan triangulasi sumber dan teknik. Lokasi penelitian bertempat di Kkantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sanggau. Adapun yang menjadi subjek Penelitian ialah pegawai kantor yang terlibat dalam pembuatan Kartu Keluarga serta masyarakat yang telah membuat KK dan masyarakat yang pada saat penelitian dilakukan membuatKK.

## C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Data mengenai diri seorang begitu penting sehingga segala macam proses pendataan pada setiap orang baik statusnya sebagai pribadi maupun dalam lingkungan masyarakat harus jelas dan benar adanya. Proses pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan penerbitan Kartu Keluarga (KK) dinyatakan pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, ketentuan umum pasal 1, Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-

Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan serta peraturan daerah Kabupaten Sanggau nomor 6 tahun 2010 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan, pada pasal 13 Paragraf 2 tentang Penerbitan Kartu Keluarga (KK) dinyatakan bahwa :

- Penduduk Wajib melaporkan susunan keluarganya kepada Dinas melalui Kepala Desa/Lurah dan camat sebagai dasar untuk penerbitan KK.
- Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap wajib melaporkan susunan keluarganya kepada Dinas, sebagai dasar untuk penerbitan KK.
- KK diterbitkan dan ditandatangani oleh Kepala Dinas.
- Persyaratan dan tata cara penerbitan KK sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Bupati.

Adapun manfaat dan kegunaan Kartu Keluarga bagi Pemerintah dan Individu atau Masyarakat adalah:

1. Bagi pemerintah, kartu keluarga berfungsi sebagai sumber data pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, selain itu KK juga membantu mempermudah Pendataan oleh petugas yang berwenang.
2. Bagi Individu atau Masyarakat KK berfungsi untuk menjadi bukti yang sah

dan kuat atas status identitas keluarga dan anggota keluarga akan kedudukan keberadaan kependudukan seseorang, selain itu KK juga dapat menjadi dasar penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan pelayanan kependudukan lainnya.

3. Berdasarkan data yang di peroleh dari Rencana Kerja (Renja) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau, jumlah kepemilikan kartu keluarga sampai Akhir tahun 2013 sebanyak 118.285 kepala keluarga. Keluarga yang wajib memiliki kartu keluarga sampai akhir tahun 2013 sebanyak 149.325 kepala keluarga. Dengan demikian data kepemilikan kartu keluarga yang sudah tercatat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau adalah 79,21%. Dengan demikian di kabupaten sanggau masih 20,7% kepala keluarga yang seharusnya memiliki kartu keluarga tetapi belum memiliki kartu keluarga, hal tersebut tentu saja menunjukkan bahwa ada permasalahan dalam pembuatan kartu keluarga.

Untuk menganalisis permasalahan tersebut diatas,peneliti menggunakan teori moenir yang menyatakan ada enam faktor pendukung dalam pelayanan publik, moenir (2000:88-127)

### 1. Faktor kesadaran

Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja.

### 2. Faktor aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan.

### 3. Faktor organisasi

Organisasi pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks.

### 4. Faktor pendapatan

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, dana, serta pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

### 5. Faktor kemampuan dan keterampilan

Kemampuan yang dimaksud disini adalah keadaan yang ditunjukkan pada sifat atau keadaan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan atas ketentuan-ketentuan yang ada.

### 6. Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis pelayanan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi social dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan itu antara lain:

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
3. Kualitas produk yang lebih baik.
4. Kecepatan susunan dan stabilitas terjamin.
5. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
6. Menimbulkan perasaan puas orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Berdasarkan pertanyaan dalam pedoman wawancara yang diajukan kepada subjek penelitian serta panduan observasi

dan alat dokumentasi lain yang diperlukan, peneliti memperoleh hasil penelitian untuk diambil kesimpulan dari penelitian tersebut.

## **D. SIMPULAN**

### **1. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka penulis dapat mengemukakan kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat kesalahan pengetikan nama dan nomor induk pada kartu keluarga yang telah dicetak dan telah diserahkan kepada pemohon, disiplin pegawai masih rendah ada pegawai yang meninggalkan kantor pada jam kerja untuk keperluan pribadi dan disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih pilih kasih, ada pihak yang diutamakan dalam pelayanan padahal ada masyarakat yang telah menunggu dan datang lebih dahulu. ketika pejabat yang berwenang seperti Kepala Seksi, Kepala Bidang ataupun Kepala Dinas sedang tidak berada di tempat yang disebabkan oleh adanya diklat atau dinas luar yang berkaitan dengan pekerjaan diluar kantor, serta urusan pribadi lain, maka Kartu Keluarga belum dapat diselesaikan karena harus melalui pengkoreksian

secara prosedural dan membutuhkan tanda tangan pengesahan namun untuk mempercepat pekerjaan kartu keluarga langsung dicetak tanpa dikoreksi lagi secara berjenjang sehingga kesalahan nama atau pun nomor induk tidak diketahui dan setelah diserahkan kepada pemohon maka pemohon harus membuat ulang guna memperbaiki kesalahan data dalam Kartu Keluarga.

2. Pada Bagian pendaftaran dan Pelayanan Dokumen Penduduk di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau sarana pelayanan belum memadai, jumlah komputer dan printer yang minim dan ada yang rusak maka pegawai harus membawa laptop pribadi dari rumah untuk menyelesaikan pekerjaan, kondisi aliran listrik yang belum stabil di kabupaten sanggau dan ketika terjadi pemadaman listrik ketika saat jam kerja berlangsung pegawai kantor tidak dapat bekerja maksimal karena fasilitas genset yang tidak dapat dioperasikan atau digunakan karena rusak, dengan jarak yang cukup jauh dari pusat kota tidak adanya fasilitas penunjang seperti koperasi yang menyediakan mesin foto copy, alat tulis kantor, makanan dan minuman dapat menperlama proses pelayanan serta kenyamanan pihak yang memberikan pelayanan maupun yang melakukan

pelayanan terganggu, kursi tunggu yang dapat memberikan rasa nyaman bagi masyarakat yang sedang menunggu antrian dan pelayanan belum mencukupi, serta sarana hiburan yang dapat menghilangkan kebosanan seperti televisi tidak ada. Jadi fasilitas pendukung yang ada belum memadai dalam menunjang pelayanan pembuatan kartu keluarga.

## 2. Keterbatasan Penelitian

1. Dalam wawancara dan analisis data yang ada sehingga dalam menganalisis peneliti belum terlalu mampu untuk menganalisis masalah lebih dalam.
2. Data yang di inginkan belum terlalu lengkap dimiliki oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sanggau sehingga peneliti harus merekap kembali data-data yang ada.
3. Peneliti juga merasa kemampuannya dalam berkomunikasi masih kurang dan perlu ditingkatkan lagi untuk masa yang akan datang.

## E. APRESIASI

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada seluruh keluarga besar Program Studi Ilmu Pemerintahan, Bapak dan Ibu Dosen, Pengelola, Pengasuh,

Badan Diklat Provinsi Kalimantan Barat dan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga diberikan kepada Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat dan Pemerintah Kabupaten Sanggau, khususnya kepada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sanggau yang telah mengizinkan serta membantu memberikan informasi dan data dalam proses penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-Buku:

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media. Komputindo.
- Kasmir. 2005. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta
- Moenir, A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Nurcholis, Hanif. 2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Gramedia Widiasarana.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.

Satori dan Komariah. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabet

Sinambela, dkk. 2006. *Teori Administrasi Publik*. Jakarta : Bumi Aksara

-----, 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabet

-----, 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabet

-----, 2010. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta

Sumaryadi. 2010. *Sosialisasi Pemerintahan; Dari Prespektif Pelayanan, Pemberdayaan, Interaksi, dan Sistem Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung : Refika Aditama

Tohardi, Ahmad. 2008. *Petunjuk Menulis Skripsi*. Bandung : Mandar Maju

Kepmenpan Nomor 63 tahun 2004

Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2007

Departemen Kesehatan RI (1998) Tentang Pengertian Keluarga.

Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau Nomor 6 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau nomor 7 tahun 2010 tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil.

#### Rujukan Elektronik :

Wikipedia.PelayananPublik.

[http://en.wikipedia.org/wiki/public\\_service](http://en.wikipedia.org/wiki/public_service)

<http://silahudin66.blogspot.com/2010/05/standar-pelayananpublik.html>

#### Undang-Undang dan Perda:

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Kepmenpan Nomor 63 tahun 2003



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA

Jalan A Yani Pontianak, Kode Pos 78124

Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>

Email : [jurnalmhs@fisip.untan.ac.id](mailto:jurnalmhs@fisip.untan.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai civitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : ANDRY ANDREAS PANDU  
NIM / Periode lulus : E42010015 / 2014  
Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI  
Email address /HP : [panduiking@gmail.com](mailto:panduiking@gmail.com) / 081250769126

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKA DAN CATATAN SIPIL  
KABUPATEN SANNGGAU  
Studi Tentang Pembuatan Kartu Keluarga Pada Bidang Pendaftaran Dan Pelayanan Dokumen  
Penduduk**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

- fulltext  
 content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui  
Pengelola Jurnal.....

Dibuat di : Pontianak  
Pada Tanggal : 25 juni 2015

Dr. H. Wijaya Kusuma, MA  
NIP. 196202141986011001



(Andry Andreas Pandu)