

PENGEMBANGAN PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA DIDINA KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BIMA NTB

Fitri Katri Nuryanti¹, Yaqub Cikusin², Roni Pindahanto Widodo³

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E-mail: Fitrikatri@gmail.com*

ABSTRAK

Setiap instansi harus memiliki peralatan dan produksi dalam menjalankan tugas-tugas dan fungsi mereka. Pelayanan publik sendiri merupakan kegiatan atau tanggungjawab yang dimiliki oleh birokrasi pemerintahan yang harus dilaksanakan oleh instansi-instansi tertentu, baik itu pemerintahan yang berada di pusat maupun pemerintah yang menaungi dari setiap daerah. Dalam rangka menyempurnakan standar pelayanan dan usaha kerja optimal tergantung pada sumberdaya manusia, peralatan dan prosedur kerja serta teknologi informasi yang tepat. Sumberdaya manusia pada suatu organisasi merancang, hasil dari pengembangan ini menunjukkan bahwa pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Bima sudah memiliki kemajuan dalam memberikan pelayanan sehingga bisa menutupi semua permasalahan kebutuhan masyarakat walaupun masih ada beberapa kendala yang mereka hadapi, pelayanan publik sendiri sudah diatur dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik itu suatu bagian dari tugas dan tanggung jawab para pemerintah publik baik berupa barang atau jasa.

Kata Kunci: Memberikan, Masyarakat, Pelayanan, Terbaik dan layak

Pendahuluan

Pelayanan publik sendiri merupakan kegiatan atau tanggung jawab yang dimiliki oleh birokrasi pemerintahan yang harus dilaksanakan oleh instansi-instansi tertentu, baik itu pemerintahan yang berada di pusat maupun pemerintah yang menaungi dari setiap daerah. dalam rangka menyempurnakan standar pelayanan dan usaha kerja optimal tergantung pada sumberdaya manusia, peralatan dan prosedur kerja serta teknologi informasi yang tepat. Sumberdaya manusia pada suatu organisasi merancang, menghasilkan dan meneruskan pelayanan tersebut.

Untuk mencapai tujuan organisasi dalam pengembangan pembangunan sekarang ini pemerintah daerah mempunyai tugas yang sangat penting dalam pelayanan ini pelayanan kepada masyarakat, memiliki posisi yang sangat penting pula demi tercapainya tujuan nasional. Fenomena yang terjadi memberikan dampak yang sangat buruk terhadap setiap instansi yang ada termasuk pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Bima Adhar Hakim, SH.,MH. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi NTB hadir sebagai narasumber dalam acara Bimbingan Teknis Pencatatan Sipil yang diselenggarakan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Pemerintah Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi NTB. Dalam kesempatan tersebut Adhar Hakim

menyampaikan materi tentang Isu Kontemporer Seputar Pelayanan Publik.

Acara yang diselenggarakan di Mataram pada tanggal 25 September 2018 tersebut dihadiri oleh seluruh perwakilan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ada di Kota maupun Kabupaten se Provinsi Nusa Tenggara Barat. "Berbagai elemen dalam kehidupan pelayanan publik di Indonesia sedang mengalami apa yang disebut fenomena *disruption* yaitu fenomena berubahnya suatu hal karena pada awalnya atau selama ini berjalan secara subjek dan normal, namun kemudian berubah menjadi bentuk yang amat berbeda," terang Adhar. Adhar memberi contoh penggunaan teknologi informasi yang berbasis online dalam pelayanan publik seperti registrasi online, sarana pengaduan online dan monitoring pemberian layanan secara online hingga pengawasan yang melekat melalui CCTV bagi aparat sipil negara saat berkerja.

Di sisi lain tidak jarang perubahan tersebut dianggap mengganggu beberapa kepentingan yang terbiasa dengan zona nyaman. Misalnya dalam sektor perizinan ada oknum yang memanfaatkan permohonan secara langsung dengan meminta imbalan uang maupun barang yang disebut dengan perilaku korup. Menghindari praktek pungli salah satunya dapat dilakukan melalui pelayanan secara online. Dengan perubahan tersebut tentunya perlu didukung oleh sumber daya yang memumpuni dan

anggaran yang cukup. Oleh karena itu perbaikan standar pelayanan publik ke depannya dapat menjadi salah satu solusi untuk menjaga diri dari perilaku korup dan membantu peningkatan target APBD.

Lokasi Penelitian

Yang dimaksud dengan lokasi penelitian adalah tempat dan waktu pelaksanaan penelitian. Dalam pelaksanaan penelitian ini peneliti mengambil lokasi lingkungan kerja pemerintah kota Bima yaitu Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Bima. Alamat atau Lokasi kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Bima bertempat Jln Soekarno Hatta, Raba Bima Nusa Tenggara Barat.

Pembahasan.

Bagaimana Pengembangan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Bima?

Pemerintah pada dasarnya dibentuk untuk menjamin dan memberikan ketertiban bagi Setiap individu agar mampu menjalankan ketertimbangan bermasyarakat yang baik Karna kehidupan manusia dan masarakat itu sudah di atur sesuai dengan Undang-Undang Dasar tahun 1945 pasal 1 ayat (2) yang berbunyi bahwa kedaulatan rakyat dan akan dilaksanakan sesuai undang-undang yang telah ditetapkan yang menjadi pedoman bermasyarakat itu sendiri.

Dengan tidak mengurangi bunyi ayat bahwasanya kekuasaan yang tertinggi berada pada tangan rakyat, yang artinya negara terbentuk atas kehendak rakyat. Sedangkan pemerintah adalah sebuah organisasi hukum yang mengatur berjalanya kehidupan yang berdaulat berdasarkan asas kemanusiaan yang memiliki fungsinya sendiri yaitu fungsi sekunder maupun fungsi primer.

a. Tahapan pengembangan pelayanan pembuatan kartu keluarga

Dalam tahapan pengembangan pelayanan kali ini peneliti akan menyajikan beberapa tahapan yang dilakukan, sebenarnya ada dua (2) tahapan yang dilakukan disini tahapan yang dilakukan yang pertama yaitu: memberikan pelayanan reguler memberikan pelayanan reguler pelayanan yang semaksimal mungkin untuk melayani kebutuhan masyarakat, mungkin lebih tepatnya pelayanan publik, pelayanan publik ialah suatu pendekatan organisasi total yang yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima penggunaan jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengorganisasian bisnis (sedarmayanti,2013)dalam buku kebijakan publik karya (hayat halaman 00.82). pirinsip-prinsip yang menjadi tanggungjawab yang perlu dilakukan oleh pemerintah pusat di daerah dan dilingkungan, badan Usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka pemenuhan

kebutuhan masyarakat mampu dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang telah disahkan dan harus dijalankan dengan sebaik baiknya.

b. Melakukan kerja sama terhadap aparat desa dalam memberikan Pelayanan terhadap masarakat

Melakukan kerjasama itu bisa dilakukan dengan orang – orang yang ada disekitar kita dan dengan apapun itu, contohnya yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bima yang melakukan kerja sama dengan kepala desa, lurah, camat dan sekolah, lingkungan perusahaan terutama kerja sama dengan masarakat, Kerjasama akan terjadi dikarenakan memiliki tujuan , keinginan yang sama.

Manfaat kerja sama

1. Bisa memperkuat tali persaudaraan
2. Bisa menumbuhkan rasa nasionalisme yang tinggi
3. Membuat pekerjaan mudah dan cepat terselesaikan
4. Dapat memberikan pelayanan khusus bagi masyarakat yang berkebutuhan khusus

Pola Pengembangan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga

Pola pengembangan memang harus ada dan perlu untuk diterapkan untuk kemajuan Setiap instansi-instansi yang ada terutama pada instansi dinas kependudukan dan pencatatan sipil, karna bicara pola pengembangan pembuatan kartu keluarga salah satu kebutuhan masyarakat

a. Menjelaskan Program Mesra

Dalam tahap ini peneliti akan menguraikan mengenai program Mesra, sebelum peneliti menjelaskan saya akan lebih dulu menguraikan apasi itu program, program adalah suatu rancangan mengenai asas serta usaha, atau perintah dari bahasa menulis program yang dimana terdapat intruksi Bahasa program atau lebih dekat. Sedangkan terkait dengan Mesra itu sendiri ialah Melayani Masyarakat Sampai Keserambi Rakyat, atau lebih mudah yang akan melayani masarakat sampai keplosok-plosok desa.

b. pelayanan mobil (pelayanan keliling)

Adanya pelayanan mobil ini yaitu pelayanan keliling, pelayanan kegiatan ini sudah di jalankan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota untuk alasan lebih mendekatkan masarakat dengan kebutuhan mereka, terlebih mereka sangat mengharapka kerja sama yang baik kepada siswa-siswi untuk membuat KTP dan KIA (karti identitas anak), masarakat agar dapat memanfaatkan dengan se baik-baiknya untuk memperbaiki atau memperbari kartu keluarga, akte kelahiran serta KTP, program yang di terapkan oleh capil seperti

yang di sampaikan oleh bapak Dad Haryadi S.PD saya pribadi sangat mendukung program Mobil keliling yang di lakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota,

Faktor Faktor Apa Saja Yang Menghambat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bima?

- a. Kendala yang di hadapi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bima dalam melayani masyarakat

Masih rendahnya militansi pegawai Dalam undang-undang nomor 23 tahun 2013 bahwa sudah di jelaskan mengenai peraturan Administrasi kependudukan dan catatan sipil, bahwa tentang penerbitan kartu keluarga dan lain-lain telah di cantumkan dalam undang-undang nomor 23 tahun 2013 Kinerja pegawai merupakan pencapaian terbesar dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang dimana tugasnya melayani masyarakatnya itu adalah pencapaian yang mutlak dan wajib untuk dilakukan mengingat peraturan per undang-undangan yang telah di tetapkan.

1. Kurangnya SDM yang mengerti IT
Sumber daya manusia (SDM) sangatlah penting bagi manusia, bahkan faktor penting bagi manusia untuk membantu jalannya organisasi yang di jalani, (SDM) adalah kebutuhan yang perlu kita maksimalkan, karna sumber daya manusia sangat di perlukan untuk penggerak, pemaju tujuan manusia yang telah mereka rancang untuk mewujudkannya. Sekarang tidak asing lagi ditelinga kita terkait dengan IT yaitu singkatan dari Ilmu Teknologi, yang berfungsi sebagai sumber informasi dikarenakan menjadi salah satu pondongkrat penilaian sehingga sebuah dinas kependudukan dan pencatatan sipil itu menjadi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Bima yang baik, ataupun mengembangkan wawasan seseorang dalam bidang Teknologi

Langkah Kongkrit Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bima Dalam Mengurangi Kendala Yang Di Hadapi

Langkah-langkah kongkrit yang akan mendorong kemajuan pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil/capil kota bima al yang terdapat dibawah ini adalah bertujuan untuk memsejahterakan masyarakat kota bima Adapun Langkah-langkah kongkrit yaitu :

- a. Menyediakan Teknologi informasi yang memadai

IT bidang yang mencakup berbagai bidang yang termaksud dan tidak memiliki batas pada hal-hal seperti, informasi secara umum studi perancangan, implementasi, pengembangan, computer, informasi adalah fasilitas-fasilitas yang terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak, Bahasa program perangkat kertas computer, dan data konstruksi dalam mendukung dan meningkatkan kualitas informasi untuk setiap lapisan masyarakat secara cepat dan berkualitas.

(IT) adalah istilah umum teknologi untuk membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengomunikasikan, dan menyebarkan informasi. Tujuan teknologi informasi adalah untuk memecahkan suatu masalah, membuka kreativitas, meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam aktivitas manusia.

Peneliti menyimpulkan bahwasan penyediaan Teknologi dan Informasih di dinas capil sudah dilakukan secara maksimal oleh kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Bima yang memang sudah menjadi tugas dari kepala dinas untuk memberikan pemahaman terkait dengan penggunaan dan penerapan teknologi dan informasi itu sendiri bahwasan begitu sangat dibutuhkan sekali dalam dunia pekerjaan terlebih pada dunia perkantoran sehingga mampu menyediakan teknologi dan informasih yang cukup memadai

- b. Menyediakan anggaran pendanaan yang relafansi konsisiten

Dalam melakukan tugas dan tanggung jawab terhadap sesama manusia karna jika sudah berbicara terkait dengan pembiayaan sangat begitu urgent bagi masyarakat yang tidak mampu untuk itu dinas kependudukan dan pencatatan sipil perlu menyediakan anggaran yang benar benar kongkrit untuk terkait alur kegiatan dalam bermasyarakat dalam mensejahterakan masyarakat atau rakyat melalui pembuatan kartu identitas.

Jika sudah berbicara uang sangatlah sensitif sebab hidup kita ini sudah pasti membutuhkan uang, apalagi jika anggaran sendiri sudah tersistematik mempunyai rencana yang disusun secara sistematis, metode yang sudah meliputi semua kegiatan perusahaan untuk jangka waktu dan periode untuk kebutuhan masyarakat yang akan datang

Karena rencana yang telah ditetapkan dari awal inilah dapat di ukur untuk perencanaan pendanaan yang bejangka Panjang ini, Setiap anggaran kegiatan sudah menjadi satu kesatuan dan uang sudah menempati posisi penting dalam semua kegiatan, anggaran akan di akulasikan dalam bentuk uang, sehingga menjadi tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan itu sudah efisiensi dan efektifitas dari beberapa kegiatan yang telah dilakukan.

Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bima?

1. Upaya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Memperbaiki Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga

Dibawah ini peneliti akan menyajikan beberapa upaya dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dalam memperbaiki pelayanan Karna pada dasarnya upaya yang perlu dilakukan itu untuk memberikan pelayanan yang lebih baik

- a. pembinaan dan pengembangan terkait tenaga teknis kependudukan dan pencatatan sipil

Karna pada dasarnya pembinaan terkait dengan pembuatan kartu tanda penduduk ini harus dimulai dari perencanaan, pengaturan dan penerbitan pegawai sipil sehingga menjadi pegawai dinas yang mampu memberikan pelayanan yang bermutu untuk Setiap masyarakat. Terkait pembinaan dan pengembangan ini peneliti melakukan wawancara langsung dengan kepala dinas capil kota oleh ibu Hj Mariamah SH yang baru di terima di dinas kependudukan dan pencatatan sipil, saya selaku kepala dinas adinda melakukan seleksi terlebih dahulu sebelum pegawai baru bekerja di capil, karena tujuannya untuk memberikan pembinaan terkait apa saja yang perlu di berikan dan di utamakan oleh para pegawai. Demi memberikan pelayanan yang efektif dan efisien terhadap masyarakat, ditahap pembinaan ini kami bisa melihat kemampuan para pegawai dalam bidang apa begitu

- b) Pengadaan sarana dan prasarana pelayanan administrasi kependudukan yang Mutahir.

Pengadaan sarana prasarana ini, memang perlu di lakukan mengingat pasti aka ada hambatan dikarenakan adanya beberapa aspek yang perlu di benahi, terkait dengan manajemen administrasi dinas kependudukan pencatatan sipil kota. Untuk menjadi pertimbangan dan adanya beberapa hal-hal yang di anggap perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri dengan demikian peneliti bisa menyimpulkan dinas kependudukan pencatatan sipil kota sangat bagus menerapkan sarana prasarana pelayanan administrasi untuk menerapkan tahapan terlebih dahulu untuk merekrut pegawai terlebih dahulu untuk kemajuan pelayanan pembuatan kartu keluarga, karna pada dasarnya kualitas dari pegawai itu harus benar-benar berkualitas, tanggungjawab, sabar, ikhlas memiliki

militansi dan pengalaman yang akan bisa memberikan kemajuan dalam pelayanan administrasi yang menjadi tanggung jawab yang lakukan oleh dinas kependudukan pencatatan sipil untuk masyarakat kota bima itu sendiri. Untuk pelayanan yang mampu memadahi kebutuhan masarakat

2. Peningkatan Kualintas Pelayanan Administrasi Kependudukan Yang Dilakukan Dinas Kependuduka Pencatatan Sipil Kota Bima

Peningkatan kualintas pelayanan yang di sajikan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dalam memajukan dan merealisasikan peningkatan pelayanan administrasi kependudukan terhadap masarakat.

- a. Melakukan pembangunan sistim informasi Administrasi kependudukan

Sistim informasi Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kota bima ialah sistim informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dalam bentuk penyelenggara, instansi pengelolaan sebagai satu kesatuan dan komunikasi untuk memfasilitasi masyarakat selain dari fasilitas yang tersedia di dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang di layani secara langsung.

Pengelolaan sistim informasi administrasi dilakukan oleh menteri melalui pembangunan dengan adanya SIAK ini mampu memberikan informasi yang menunjukan administrasi kependudukan yang sejalan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi tuntutan masyarakat atas pelayanan kependudukan yang professional. Dalam peningkatan kemampuan para pegawai dinas kependudukan pencatatan sipil sangat diperlukan untuk melaksanakan tugas dan fungsi yang telah di tetapkan untuk melaksanakan tugas-tugas yang telah diberikan kepada pegawai, denga cara ini dinas kependudukan memberikan kesempatan kepada para pegawai untuk membuktikan kemapuan mereka.

Tidak terkecuali seluruh pegawai lama dan baru yang telah di rekrut oleh dinas kependudukan pencatatan sipil memiliki hak untuk mengikuti. Karna ini sudah menjadi kewajiban mereka untuk menjalankan tugas-tugas dan fungsi mereka dengan baik mereka sangat membutuhkan pelati ini dikarenakan sudah menjadi tuntutan. Ataupun untuk mempersiapkan diri mereka terkait dengan jabatan jabatan yang lain juga.

- b. Melakukan Peningkatan kapasitas Pegawai dalam Tugas dan Fungsi

Dalam melakukan peningkatan kapasitas pegawai terkait dalam tugas dan fungsinya sangat tepat untuk menjalankan tugas-tugas dan fungsi dari setiap para pegawai agar mampu menjalankan fungsinya dengan baik dan benar, dengan cara memberikan kesempatan terhadap para pegawai. Para pegawai baru dan lama yang sudah berkecimpung di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota harus memberikan wadah latihan sebelum ditempatkan di dinas kependudukan

Kesimpulan

Kualitas pelayanan publik mutlak harus dipenuhi dalam pelayanan kepada masyarakat, menjadi keniscayaan bagi pemerintah untuk melakukan berbagai inovasi dan kreativitas dalam rangka membangun peningkatan terhadap kualitas pelayanan publik. Sudah lama masyarakat menyimpulkan pelayanan di sektor publik adalah pelayanan prima berkualitas dan profesional. Dilihat dari penelitian diatas yang sudah di bahas bisa peneliti simpulkan bahwasannya

Pengembangan pelayanan pembuatan kartu keluarga pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bima untuk tahu sekarang sudah memiliki peningkatan terkait pelayanan yang diberikan untuk masyarakat. Pelayanan publik sendiri sudah di atur oleh Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang sudah menjadi tugas dan tanggung jawab para aparatur pemerintahan dalam memberikan pelayanan yang maksimal dalam memenuhi kebutuhan masarakat yang urgent dan yang sudah menjadi tanggung jawab dari tugas dan fungsi pemerintahan, barang maupun dalam bentuk , jasa publik.

Dalam penelitian ini ada beberapa hal yang ditemukan oleh peneliti yang pertama yaitu : a. dalam tahapan pengembangan pelayanan pembuatan kartu keluarga, nah dalam tahapan ini terdapat beberapa poin yang di dapatkan peneliti ditempat penelitian yaitu : 1) memberikan pelayanan reguler yang artinya maksimal 2) melakukan kerja sama Bersama aparat Desa dengan tujuan memberikan pelayanan kepada masarakat 3) melakukan pelayanan kusus terhadap masarakat. Kedua b. pola pengembanganya dalam tahap ini juga ada beberapa point yang peneliti temukan yaitu : 1) menjelaskan program Mesra pelayanan ini menggunakan sistem keliling yang dilakukan menggunakan mobil/mobil keliling agar lebih mempermudah pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk kebutuhan yang perlu untuk di penuhi, dan terdapat faktor penghambat dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga disini yang di temukan oleh peneliti di tempat penelitian yaitu : Masih rendahnya militansi pegawai rendah ya militansi ini yang menyebabkan terhambatnya pelayanan yang dinas kependudukan kota bima

kurangnya SDM yang bisa mengerti IT di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bima yang mendorong pelayanan ini menjadi tumpu dan menimbulkan keluhan dari masarakat, kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, perlunya menyediakan anggaran pendanaan untuk kemajuan pelayann dan mutu pemerintahan, menyediakan Teknologi Informasi yang memadai dalam kualintas pelayan dibagi menjadi tiga yaitu a) Pembinaan, pengembangan, terkait tenaga tehnik dan kreaktifitas Pegawai kependudukan dan pencatatan sipil yang kedua b) Pengadaan sarana dan prasarana pelayanan adminstrasi kependudukan yang Mutahir yang ke tiga c) Melakukan Peningkatan kualintas pelayanan Administrasi kependudukan dengan melalui ini peneliti bisa menyimpulkan bahwasanya pengembangan pelayanan pembuatan kartu keluarga di dinas kependudukan dan pencatatan sipil tahun ini sudah sangat baik dikarenakan mereka mereka sudah memberikan dan menghadirkan pelayanan pembuatan kartu keluarga seperti yang telah peneliti cantumkan sebelumnya.

Saran

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Bima sudah cukup bagus dan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik terhadap kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya karna walaupun masih ada beberapa kekurangan dalam melakukan pelayanan dikarenakan dinas kependudukan kurang tegas dalam melakukan penarikan pegawai dan penempatan para pegawai terlebih dalam taat Administrasi yang baik dan tempat pendataan masyrakat yang mengurus kartu keluarga terlebih dibagian pendaftaran yang masi saja memilih salah saudara dan keluarga agar di utamakan/dilihat dengan kelas masyarakat itu sendiri, agar tidak sampai masyarakat mengeluhkan pelayanan dinas kependudukan yang kurang dalam memberikan pelayanan.

Selanjutnya dinas kependudukan dan pencatatan sipil kurang peka dalam melayani masyarakat. Harus lebih bisa memilih dan memiliha pegawai yang benar- benar paham terkait Ilmu Teknologi karna ini sangat dibutuhkan oleh kantordinas kependudukan dan pencatatan sipil karna akna menjadi factor penghambat dalam pelayanan, lebih bisa mencari pegawai yang lebih mahir dan berpotensi dalam berbagai bidang ter utam bidang IT.

Daftar Pustaka

Buku :

Fitra, mIsa. (2017) analisis Kinerja pegawai dalam pembuatan kartu keluarga di kecamatan wulipor kabupaten luwuk, skripsi ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Hasanudin Makasar.

Kartika, (2017). Efektifitas pelayanan publik Akte kelahiran Dinas Kependudukan Dan pencatatan sipil kota Bim

Rosmiati, (2017). Akuntabilitas pelayanan Publik dalam pembuatan kartu keluarga di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota kataran,; Ilmu administrasi public fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarna

Hayat (2017). Menejemen publik, Jakarta : PT Rajagrafindo persada

Sugiyono. (2007). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Hayat, (2018). Kebijakan Publik Evaluasi ,Reformasi, dan Formulasi: 082

Hayat. (2018). Kebijakan Publik; pengertian kebijakan, 0013

Moleo lexy, (2017) Efektifitas Pelayanan pembuatan Akte Kelahiran Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil Tanah TORAJA, Skripsi kota toraja , Skripsi Ilmu Administrasi negara Publik fakultas ilmu sosial dan ilmu politik di Unifersintas Hasanudin Makasar

Rosmiati, (2017). Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam pembuatan kartu keluarga di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Kataran skripsi ilmu admnistrasi publik fakultas ilmu sosila dan politik Unifersintas Mula warma

Supriatna, Tjahya (2009): Reformasi Administrasi pelayanan publik Revormasi birokrasi dan kepemimpinan maa depan , Bandun: PT Refika Aditama

Sinambela, ddk, (2010): *Reformasi pelayanan public*: Jakarta :Bumi Aksara ,h.5

Wiryokusumo, Iskandar. (2011) Dasar-Dasar Pengembangan. Jakarta : Bumi Aksari

Herdiansyahn (2012) dalam buku metodologi penelitian kualitatifnya membagi tiga bagian terkait dengan analisis model

Herdiansyah (2012:115) Observasi Penlitian terdahulu Jakarta: Salemba Humanika.

Undang-Undang :

undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pelayanan public

Undang-undang Nomor 18 Tahun 2002 pengembangan

UU Nomor 24 tahun 2013 sudah jelas mengeni penerbitan kartu keluarga dan tentang Administrasi kependudukan kartu keluarga

Undang-Undang Dasar tahun 1945 pasal 1 ayat (2) yang berbunyi bahwa kedaulatan rakyat

Undang-Undang Dasar tahun 1945 alenia ke empat (4)

Internet:

<http://banghens.blogspot.co.id/2016/09/definisi-pengembangan-beberapa-Ahli.htm>
diakses 09 September 2020, jam 11:30

Ucapan Terimakasih

Terimakasih banyak kepada pihak-pihak yang sudah ikut membantu penelitian ini berlangsung dengan baik dan tanpa ada sedikitpun hambatan yang membuat peneliti kesusahan dalam menyimak informasi.