

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK
ELEKTRONIK (KTP-el) PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
KUANTAN SINGINGI**

SKRIPSI

*(Disusun dan Diajukan Untuk Melengkapi dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Sosial Program Strata Satu
Program Studi Administrasi Negara)*



OLEH :

ZAHRA SALSABILA

NPM : 200411056

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
TELUK KUANTAN
2024**

TANDA PERSETUJUAN

JUDUL : EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU TANDA
PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-el) PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI
NAMA : ZAHRA SALSABILA
NPM : 200411056
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS : ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS : ISLAM KUANTAN SINGINGI

Telah Diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing

PEMBIMBING I



DESRIADI, S.Sos., M.Si
NIDN. 1022018302

PEMBIMBING II



EMILIA EMHARIS, S.Sos., M.Si
NIDN. 1002059002

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi



EMILIA EMHARIS, S.Sos., M.Si
NIDN. 1002059002

PENGESAHAN

Diperiksa dan diserahkan oleh Panitia Ujian Skripsi

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Islam Kuantan Singingi

Pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 22

Bulan : Februari

Tahun : 2024

Tim Penguji

Ketua



RIKA RAMADHANTI, S.IP., M.Si
NIDN.1022018302

Sekretaris



EMILIA EMHARIS, S.Sos., M.Si
NIDN. 1002059002

- | | |
|--------------------------------|---|
| 1. DESRIADI, S.Sos., M.Si | () |
| 2. ALSAR ANDRI, S.Sos., M.Si | () |
| 3. SAHRI MUHARAM, S.Sos., M.Si | () |

Mengetahui
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi
Dekan,



RIKA RAMADHANTI, S.IP., M.Si
NIDN.1030058402

. ABSTRAK

EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUANTAN SINGINGI.

Oleh :

ZAHRA SALSABILA

NPM : 200411056

Penelitian ini dilakukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kuantan singingi. Bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan KTP-el pada dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan singingi. Peneliti menemukan adanya permasalahan bahwa jaringan yang tidak stabil, kurangnya sarana dan prasarana alat pencetakan KTP-el, blanko yang cukup minim sehingga memperlambat proses pencetakan. Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, kusioner dan dokumentasi dan kemudian dapat dianalisa berdasarkan hasil di lapangan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kuantan singingi. Penelitian ini diharapkan menjadi sandaran untuk lahirnya kualitas pelayanan KTP-el yang cepat, tepat, akurat, efektif dan berkualitas dengan orientasi kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan terhadap efektivitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) Pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup baik.

Kata Kunci : KTP-el ,efektivitas

ABSTRACT

EFFECTIVENESS OF ELECTRONIC POPULATION CARD (KTP-el) SERVICES AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF KUANTAN SINGINGI DISTRICT

By :

ZAHRA SALSABILA

NPM : 200411056

This research was conducted at the population and civil registration service of Kuantan Singingi district. The aim is to find out how effective the KTP-el service is at the Population and Civil Registration Service of Kuantan Regency. Researchers found problems such as an unstable network, lack of facilities and infrastructure for KTP-el printing, and minimal blanks which slowed down the recording process. This research includes a type of quantitative research. Data collection techniques use observation, questionnaires and documentation methods and can then be analyzed based on the results in the field at the Kuantan Singingi district population and civil registration service. It is hoped that this research will become a basis for the birth of quality KTP-el services that are fast, precise, accurate, effective and of high quality with an orientation towards the community. Based on the results of field research on the effectiveness of the electronic identity card (KTP-el) service at the Kuantan Singingi Regency population and civil registration service, it is quite good.

Keywords: KTP-el, effectiveness

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (selanjutnya disingkat KTP-el) adalah kartu kependudukan yang berbasis elektronik, arti sebenarnya digunakan suatu sistem komputer baik dari segi fisik maupun pemakaiannya, yang dalam pelaksanaan pelayanannya bermacam-macam dengan menggunakan system aplikasi atau dengan cara klasik yaitu dengan manual misalnya masyarakat langsung mendatangi kantor pendaftaran penduduk untuk menunjukkan kepada administrasi KTP-el, yaitu KTP-el dan surat keterangan domisili yang masih berlaku. KTP-el berlaku secara nasional di seluruh Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pelayanan ialah satu atau lebih kegiatan yang berhubungan dengan memuaskan kebutuhan layanan regulasi bagi seluruh warga dan penduduk penyelenggara pelayanan publik, yaitu barang, jasa, dan/atau jasa pengelolaan disiapkan oleh semua instansi pemerintah negara bagian yang merupakan rangkaian kegiatan. Perusahaan, Instansi independen yang didirikan berdasarkan undang-undang perburuhan dan badan hukum lainnya yang khusus didirikan untuk pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilakukan oleh pejabat, pegawai, pejabat, dan siapa saja yang bekerja dalam suatu organisasi yang bertanggung jawab untuk melaksanakan suatu tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan.

Salah satu contoh bentuk pelayanan yang paling sering kita temui adalah pelayanan administrasi kependudukan seperti pelayanan KTP-el dan Kartu

Keluarga (KK). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dikabupaten kuantan singingi merupakan instansi yang melayani administrasi kependudukan, diantaranya adalah pembuatan akta kelahiran dan kematian, pengakuan dan pengesahan untuk pembuatan akta perkawinan dan perceraian, pembuatan kartu keluarga, pembuatan surat pindah datang antar kabupaten/kota atau antar provinsi, serta pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang saat ini menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). KTP-el merupakan identitas resmi penduduk yang wajib dimiliki bagi seluruh warga Negara Republik Indonesia.

Salah satu pelayanan terhadap masyarakat adalah pengelolaan pendaftaran penduduk yang merupakan tanggung jawab pemerintah kota/kabupaten, dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai warga negara indonesia dan sesuai dengan undang-undang nomor 24 tahun 2013 tentang kartu tanda penduduk elektronik (KTP-EL) . Satu perubahan besar yang dilakukan melalui kartu tanda penduduk elektronik (KTP-EL) adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional.

Dalam melayani masyarakat pemerintah juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan hal ini tentunya berkaitan dengan baik buruknya sumber daya aparatur pemerintah yang profesional, dalam organisasi pemerintah pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang telah menjadi kewajiban dalam

menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah juga mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi masyarakat mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan - pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Kartu Tanda Penduduk ini adalah kartu tanda pengenal serta keterangan domisili yang sah. KTP-el ini berlaku secara nasional diseluruh wilayah Republik Indonesia. Setiap penduduk yang telah berusia 17 tahun atau belum 17 tahun tetap sudah kawin atau pernah kawin berhak mendapatkan KTP-el.

Efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah organisasi agar dapat memuaskan masyarakat sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Mereka menuntut pelayanan yang efektif dalam berbagai hal dalam hal penyelesaian pekerjaan yang efektif berarti menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu sesuai dengan kualitasnya serta penggunaan sumber daya yang baik dan Tentunya pembuatan KTP-el berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk didaerah kabupaten kuantan singing,pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kuantan singingi.

Berdasarkan undang-undang nomor 23 tahun 2006 pasal 13 tentang administrasi kinduk bahwa nik yang ada di kartu tanda penduduk elektronik akan di jadikan dasar dalam penerbitan paspor, surat izin mengemudi (SIM) , nomor pokok wajib pajak (NPWP), polis asuransi, sertifikat atas hak tanah dan penerbitan identitas lainnya.

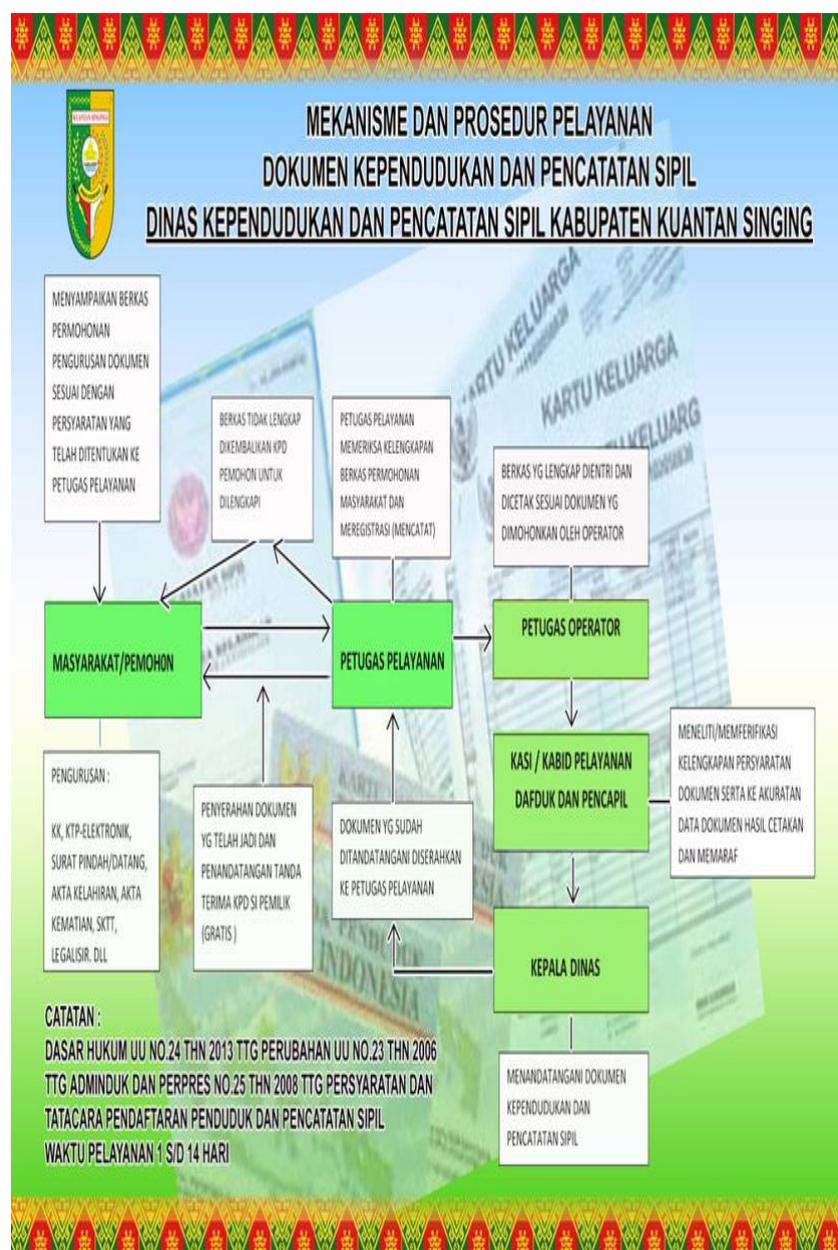
Tabel 1.1 Pelayanan-Pelayanan Yang Ada Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

NO	Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	Waktu pembuatan
1.	Pelayanan Pencetakan dan perekaman Kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP)	1 Jam(sejak berkas dinyatakan lengkap)
2.	Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)	1 Jam-3hari (sejak berkas dinyatakan lengkap)
3.	Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	1 Jam(sejak berkas dinyatakan lengkap)
4.	Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran	1 Jam(sejak berkas dinyatakan lengkap)
5.	Pelayanan penerbitan akta kematian	1 Jam(sejak berkas dinyatakan lengkap)
6.	Pelayanan Penerbitan akta perkawinan	1 Jam(sejak berkas dinyatakan lengkap)
7.	Pelayanan Penerbitan akta perceraian	1 Jam(sejak berkas dinyatakan lengkap)
8.	Pelayanan Penerbitan dan pencatatan surat keterangan pembatalan perkawinan	2hari (Sejak berkas dinyatakan lengkap)
9.	Pelayanan Administrasi penduduk datang	14 hari
10.	Pelayanan Administrasi penduduk pindah	14 hari
11.	Legalisir dokumen	1 sampai 3jam
12.	Penerbitan surat keterangan tempat tinggal (SKTT)	1hari kerja

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 2024

Berikut ini gambar Mekanisme dan prosedur pelayanan dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

Gambar 1.1 mekanisme prosedur pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil



1. Penerbitan KTP-el

Gambar 1.2 Proses penerbitan KTP-el

No	Uraian Prosedur	PELAKSANA					Mutu Baku			
		Kepala Dinas	Kabid Dafduk	ADB	Operator Pencetak ktp-El	Petugas penerima berkas	Persyaratan/Keengkapan	Waktu	Output	KET
1.	Menerima dan memeriksa Persyaratan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL)						berkas lengkap	5 Menit	berkas pemohon	
2.	Petugas penerima berkas memeriksa kelengkapan berkas						berkas pemohon	1 Menit	Hasi Verifikasi	
3.	Petugas melakukan Perekaman pada pemohon						berkas pemohon	5 Menit	ditindaklanjuti	
4.	ADB memverifikasi kecocokan Data dengan berkas dan dibuahkan catatan hasil verifikasi.						berkas pemohon	5 menit	Berkas sudah teregister dan sudah valid	
5.	Kepala Bidang membubuhkan paraf hasil Verifikasi						berkas pemohon lengkap	5 Menit	Data/berkas yang sudah valid catatan hasil verifikasi	
6.	Operator menarik data dan mencetak KTP-EL						berkas sudah diverifikasi dan diteliti	5 Menit	Data/berkas yang sudah diteliti dan dientri /ditarik data	
7.	Petugas Operator melakukan aktivasi						KTP	5 Menit	Data/berkas yang sudah valid catatan hasil verifikasi	
8.	KTP-EL di serahkan kepada pemohon						KTP	5 Menit	KTP selesai	
9.	Pemohon Mengambil KTP-EL di counter Pengambilan/Pelayanan oleh pemohon dan dipakai						KTP selesai	2 Menit	Ktp -el diserahkan kepada pemohon	

Sumber : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil 2024

Dari uraian diatas bisa kita lihat alur dalam pencetakan KTP-el diatas tidak menggunakan waktu yang lama dalam proses pencetakan tersebut. Tetapi kenyataannya pembuatan KTP-el bisa memakan waktu dalam 1-2 hari.

Adapun Permasalahan Dalam Pencetakan KTP-el didinas kependudukan dan pencatatan sipil adalah sebagai berikut :

1. Jaringan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) yang sering bermasalah sehingga menghambat pencetakan KTP-el untuk segera diselesaikan.
2. Kurangnya sarana dan prasarana yang memadai seperti alat pencetakan KTP-el hanya ada 1 (satu) sehingga para pegawai bergantian untuk menggunakan alat tersebut.
3. Blangko yang minim dan sangat berdampak pada proses pencetakan KTP-el sehingga membuat masyarakat menunggu dalam pencetakan.
4. Proses perekaman belum selesai secara optimal oleh masyarakat karena tingkat kepedulian masyarakat masih kecil sehingga jika ada keperluan mendesak saja mereka merekam dan mencetak KTP-el tersebut padahal KTP-el ini wajib dibuat jika sudah berumur 17tahun ketas/sudah menikah/pernah menikah.

Pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kuantan singingi, setiap hari jam kerja para pegawai honorer memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat yang mempunyai keperluan untuk membuat KTP-el, KK, Akte Kelahiran, Akta Kematian, surat domisili dan surat dokumen lainnya. Setiap harinya para pegawai melayani masyarakat lebih dari 100 orang masyarakat kuansing yang datang dari berbagai kecamatan untuk melakukan pengurusan berbagai macam dokumen yang harus dilengkapi baik itu untuk keperluan keluarga maupun untuk keperluan lainnya. Berikut adalah jumlah penduduk wajib membuat KTP-el di kabupaten kuantan singingi.

Tabel 1.2 Jumlah Penduduk wajib KTP-el .

Tahun	Jumlah Penduduk Wajib KTP-el	Jumlah Penduduk Yang sudah Perekaman KTP-el	Jumlah Penduduk Yang belum Perekaman KTP-el
2019	233.606	213.860	19.746
2020	232.736	224.914	7.822
2021	236.069	233.508	2.561
2022	248.334	242.207	6.127
2023	248.325	246.634	1.691

Sumber : Dinas Kependudukan Dan pencatatan sipil 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa masih banyak masyarakat kuantan singingi yang belum melakukan perekaman KTP-el. Pada tahun 2019 jumlah masyarakat yang belum melakukan perekaman KTP-el berjumlah 19.746 orang, pada tahun 2020 jumlah masyarakat yang belum melakukan perekaman berjumlah 7.822 orang, pada tahun 2021 jumlah masyarakat yang belum melakukan perekaman berjumlah 2.561 orang, pada tahun 2022 jumlah masyarakat yang belum melakukan perekaman berjumlah 6.127 orang dan pada tahu 2023 jumlah penduduk yang belum melakukan perekaman berjumlah 1.691 orang. Meskipun dari tahun 2019 sampai 2023 jumlah masyarakat bertambah akan tetapi jumlah masyarakat yang belum melakukan perekaman semakin berkurang. Selanjutnya Kepala Disdukcapil Kuansing mengatakan bahwa pelayanan pada Disdukcapil Kuansing terhambat oleh berbagai faktor yaitu rendahnya kesadaran masyarakat untuk memiliki KTP-el, KK, Akta Kelahiran serta dokumen lainnya dan hanya mengurus dokumen tersebut saat sudah dibutuhkan. Oleh karna itu kepala disdukcapil mengerahkan para pegawai beberapa orang secara

bergantian untuk turun kedesa-desa dengan membantu masyarakat mengurus dokumen seperti KTP-el, KK, Akta kelahiran serta dokumen lainnya agar masyarakat memiliki dokumen-dokumen tersebut dan meningkatkan kesadaran masyarakat bahwa dokumen tersebut sangat penting dalam mengurus berbagai kepentingan.

Dapat disimpulkan bahwa dari permasalahan diatas peneliti tertarik untuk meneliti pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kuantan singingi dalam proses pembuatan KTP-el. Hal ini meliputi langkah-langkah konkrit yang dilakukan dalam rangkaian penerapannya dan sejauh mana upaya tersebut mencapai tujuan yang diinginkan (efektif) dan penulis tertarik untuk menyusun usulan penelitian dan mengambil judul :**“Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dan latar belakang tersebut maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :**“Bagaimana Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi”**

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Pelayanan KTP-el Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dilaksanakan ini adalah sebagai berikut :

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memperkaya pengembangan ilmu administrasi yang berhubungan dengan efektivitas pelayanan KTP-el serta semoga bisa menjadi referensi atau masukan bagi dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kabupaten kuantan singingi.

1.4.2. Maanfaat Praktis

Peneliti ini dapat menambah pengetahuan serta kontribusi yang berarti dan bermanfaat bagi ilmu sosial khususnya ilmu administrasi negara dalam bidang Efektivitas Pelayanan Publik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi para pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kuantan singingi.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dilapangan dapat diketahui bahwa Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa pelayanan sudah Efektif. Berdasarkan hasil observasi peneliti dilapangan memang sudah Efektif. Tinggal perlu ditingkatkan lagi sistem jaringan, ketersediaan blanko dan alat pencetakan KTP-el yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

6.2 Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas maka penulis menyarankan beberapa hal berikut :

1. Tingkatkan efesiensi dengan memastikan bahwa sistem informasi dan perangkat lunak yang digunakan untuk pencetakan KTP-el beroperasi dengan optimal.
2. Memberikan informasi secara terbuka tentang persyaratan dan prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).
3. Meningkatkan kompetensi pegawai dalam melayani masyarakat serta penambahan tenaga honorer atau pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.
4. Serta meningkatkan sumber daya anggaran untuk penunjang kebutuhan alat pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).

5. Membuat program perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).
setiap tahun bagi yang belum melakukan perekaman di setiap kecamatan serta sekolah SLTA sederajat di Kabupaten Kuantan Singingi.
6. Menambah stok blanko agar tidak habis saat pencetakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).
7. Melakukan kerjasama dengan pemerintahan Desa dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP-el).

DAFTAR PUSTAKA

- _____. 2018. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Afandi, Pandi. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Konsep Dan Indikator*. Yogyakarta: Janafa Publishing
- Alemina, Henuk-Kacaribu. 2020. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: CV Andi Offest
- Anggara, sahaya. 2012. *Ilmu administrasi negara*.banding: CV pustaka
- Beni, Pekei. 2016. *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi. Buku 1*.Jakarta Pusat : Taushia
- Budihardjo, M. 2014. *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- dison, Emron. Yohny anwar, Imas komariyah. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta
- Fahmi, Irham. 2015. *Pengantar Ilmu administrasi Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta
- Hasibuan, Malayu S. P . 2017, *Manajemen sumber daya manusia*, edisi revisi. jakarta: Bumi aksara
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Irmayani, Ni Wayan Dian. 2021. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Budi Utama.
- Juharnis. 2015. *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Makassar : Sah Media.
- Keban, yeremias. 2014. *Enam dimensi strategis administrasi publik*. yogyakarta: grava media
- Kencana Inu. 2016. *Sistem Administrasi Negara*. Jakarta: Pt Bumi Aksara
- Listyaningsih. 2014. *Administrasi Pembangunan*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Masran. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Profesional*.Sidoarjo : Zifatama publisher
- Nawawi. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Universitas Gadjah Mada: Yogyakarta.
- Pasolong,Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*.Bandung: Indra prahasta.

- Ramadhan, Muhammad. 2021. *Metode penelitian*. Surabaya: Cipta Media Nusantara
- Siagian. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi aksara
- Silalahi, Ulbert, 2016. *Studi Tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori dan Dimensi*, Cetakan kesebelas, Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Sinambela, Lukman. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Steers, M. R. 2015. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono, 2017. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: cv. Alfabeta.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimim Arikunto. 2018. *evaluasi program pendidikan*. Ed 2. Jakarta: Bumi aksara.
- Suparyadi. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kediri: cv. andi offset
- Syafiie, Inu Kencana. 2019. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Triningtyas, Diana Ariswanti. 2017. *Survey Permasalahan Bimbingan dan Konseling*. Jawa Timur : Cv, Ae Media Grafika.
- Wadjudi, farid. 2022. *Efektivitas Pelayanan Publik*. Jawa tengah: Eureka Media Aksara.
- Wibowo. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Cv. R.A.D.E Rozarie

JURNAL

- Aslim, A. D. A., Mahsyar, A., & Arfah, S. R. (2022). Efektivitas Pengembangan Sarana Dan Prasarana Pelayanan Di Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(6), 1696-1707.

Sumber lain :

- Pedoman Penyusunan Tugas Akhir (Skripsi) Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016
Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun
2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk
Kependudukan Secara Nasional