

ABSTRAK

Andry Andreas Pandu : pelayanan publik di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten sanggau studi kasus tentang pembuatan kartu keluarga pada bidang pendaftaran dan pelayanan dokumen penduduk. **Skripsi. Pontianak : Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat**

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 Kunci : Pegawai, Pelayanan , Kesadaran, sarana pendukung dan masyarakat

ABSTRAC

Andry Andreas Pandu: 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. Thesis. Pontianak: Cooperation Science Program Administration Faculty of Social and Political Science with Government of West Kalimantan Province.

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