

**PROFESIONALISME APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM  
PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK**  
(Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa )

Oleh

**Veronica Lesyani Monintja<sup>1</sup>**

**Sarah Sambiran<sup>2</sup>**

**Michael S. Mantiri<sup>3</sup>**

**Abstrak**

Untuk dapat terwujudnya pelayanan yang baik maka harus di tunjang dengan aparatur sipil Negara yang profesional yang dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan tidak merugikan masyarakat sebagai penerima pelayanan dari aparat pemerintah itu sendiri, hal ini dapat meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan. Profesionalisme sangat ditentukan oleh kemampuan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan, Dalam pelayanan tidak akan dapat terlaksana secara optimal tanpa adanya kesiapan Aparatur Sipil Negara yang profesional untuk melaksanakan tugasnya dalam melayani masyarakat. Untuk mengetahui Bagaimana Profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa) maka penulisan ini memiliki tujuan untuk mengetahui Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Induk ). Berangkat dari rumusan masalah dan di sesuaikan dengan tujuan yang ingin di capai, Metode penelitian dalam hal ini berfungsi untuk menjawab permasalahan. maka jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian atau metode penelitian kualitatif. Model metode penelitian ini biasanya di gunakan dalm pengamatan dan penelitian sosial. profesionalisme diukur dari segi : Kreatifitas (*creativity*), Inovasi (*innovasi*), Responsifitas (*responsivity*).

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalitas aparatur sipil Negara pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa menunjukkan pada tingkat yang baik, meskipun begitu perlu adanya pembenaha oleh Dinas tersebut serta dukungan dari Bupati demi terciptanya Kepuasan masyarakat pada pelayanan oleh pemerintah.

**Kata Kunci : Profesionalisme, Aparatur Sipil Negara, Kartu Tanda Penduduk Elektronik**

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Prog. Studi Ilmu Pemerintahan Fispol Unsrat

<sup>2</sup> Tenaga Pendidik Pada Prog. Studi Ilmu Pemerintahan Fispol Unsrat

<sup>3</sup> Tenaga Pendidik Pada Prog. Studi Ilmu Pemerintahan Fispol Unsrat

## PENDAHULUAN

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 126 Tahun 2012 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el atau E-Ktp) Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional, KTP Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 A merupakan Identitas resmi bukti domisili penduduk dan sangat di perlukan untuk pengurusan kepentingan yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan maupun swasta.

KTP Elektronik (KTP-el atau E-KTP) merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan / pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Pembuatan KTP-el terbuka lebar, mudah, tanpa dipungut biaya alias gratis dan cepat. Setiap Warga Negara Indonesia wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp), karena E-KTP ini sangat penting bagi seluruh masyarakat Indonesia kemudian E-KTP merupakan identitas diri yang sudah terdaftar secara nasional dengan sistem elektronik, maka identitas diri ini dapat di gunakan seumur hidup. mengapa E-KTP ini sangat penting ? karena selain sebagai idenntitas diri E-KTP ini juga di perlukan untuk kelengkapan dokumen pribadi. Mempunyai tanggung jawab dan memberikan respon yang baik terhadap masyarakat pada hakikatnya merupakan standar profesional yang harus dicapai/dilaksanakan oleh Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. pelayanan yang profesional merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah, maka seharusnya pelayanan pembuatan KTP-El yang diberikan oleh birokrasi bercirikan : tepat waktu, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan”. Inilah potret pelayanan pembuatan KTP-El yang dapat dilihat dari profesionalisme Aparatur sipil Negara, Pelayanan yang berkualitas berarti pelayanan yang mampu memberi kepuasan kepada pelanggan (masyarakat) dan mampu memenuhi harapan masyarakat. Dalam era globalisasi dewasa ini salah satu tantangan besar yang dihadapi adalah bagaimana

menampilkan aparatur yang profesional, memiliki keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan”. Untuk dapat terwujudnya pelayanan yang baik maka harus di tunjang dengan aparatur sipil Negara yang profesional yang dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan tidak merugikan masyarakat sebagai penerima pelayanan dari aparat pemerintah itu sendiri, hal ini dapat meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan. Profesionalisme sangat ditentukan oleh kemampuan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan, Dalam pelayanan tidak akan dapat terlaksana secara optimal tanpa adanya kesiapan Aparatur Sipil Negara yang profesional untuk melaksanakan tugasnya dalam melayani masyarakat. Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh aparatur pemerintah adalah usaha menampilkan profesionalisme dan etos kerja tinggi, dan seharusnya Aparatur sipil negara mampu menunjukkan kualitas pelayanan yang tinggi dalam pekerjaannya. Profesionalisme kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) atau aparatur pemerintah yang profesional sangat berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kemajuan dan peningkatan kualitas pelayanan Dari berbagai bidang pekerjaan yang digeluti aparatur.

Berbagai fenomena yang terjadi dalam proses pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk menunjukkan betapa rapuhnya kepercayaan di mata masyarakat. Ini semua terjadi karena aparatur belum 100% menempatkan dirinya sebagai aparatur pemerintah yang memperjuangkan kebutuhan dan kepentingan masyarakat dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-El).

Dengan penjelasan di atas maka perlu di lakukan penelitian tentang profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa).

Berdasarkan permasalahan di atas , maka masalah dalam penelitian di rumuskan sebagai berikut :“ Bagaimana Profesionalisme Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam

Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa) ? “. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Profesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa)

## TINJAUAN PUSTAKA

### Konsep Profesionalisme

Sondang P. Siagian (2000:163) “menyatakan bahwa profesionalisme adalah keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan”.

Terbentuknya aparatur profesional menurut pendapat diatas memerlukan pengetahuan dan keterampilan dalam melaksanakan pelayanan kepada pelanggan (masyarakat). dengan pengetahuan dan keterampilan dimiliki oleh aparatur maka akan “tercapainya keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan”. artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi. apabila suatu organisasi berupaya untuk memberikan pelayanan secara prima maka organisasi tersebut mendasarkan profesionalisme terhadap tujuan yang ingin dicapai.

Menurut Sondang P. Siagian (2000) profesionalisme diukur dari segi kecepatannya dalam menjalankan fungsi dan mengacu kepada prosedur yang telah disederhanakan. Menurut pendapat tersebut, konsep profesionalisme dalam diri aparat dilihat dari segi:

- a. Kreatifitas (*creativity*).
- b. Inovasi (*innovasi*),
- c. Responsifitas (*responsivity*).

### Konsep Aparatur Sipil Negara

Dalam undang-undang nomor 5 tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) Pasal 1 Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan:

1. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan

perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.

2. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Aparatur sipil Negara terdiri dari :

- Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah warganegara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.
- Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) adalah warga negara Indonesia yang memenuh syarat tertentu, yang diangkat berdasarkan perjanjian kerja untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintahan.

### Kartu Tanda Penduduk Elektronik

Kartu Tanda Penduduk Elektronik Selanjutnya Di Singkat Dengan KTP-El adalah kartu tanda penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana .

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian atau metode penelitian kualitatif. Model metode penelitian ini biasanya digunakan dalam pengamatan dan penelitian social. Fokus penelitian

Seperti terlihat dalam rumusan masalah yang dibahas sebelumnya maka fokus dari penelitian ini melihat bagaimana “profesionalisme Aparatur sipil Negara dalam pelayanan pembuatan KTP-El di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa”.

Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara, pendapat dari individu atau kelompok (orang

maupun hasil observasi dari suatu obyek, kejadian atau hasil pengujian (benda).

Data sekunder yaitu berupa tulisan, rekaman-rekaman, gambar yang semua berhubungan dengan objek penelitian. Teknik pengumpulan data di perlukan untuk mendapatkan data dan informasi yang berhubungan dengan fokus penelitian. Teknik pengumpulan data akan di lakukan menggunakan metode kualitatif yaitu, observasi, wawancara, dan studi dokumen.

## **PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

### **1. Profesionalisme Aparatur Sipil Negara**

Salah satu kegiatan pelayanan pemerintah yang memiliki intensitas pelayanan kepada masyarakat yang cukup tinggi adalah pelayanan bidang administrasi kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil. Intensitas pelayanan ini adalah berkaitan dengan cara kerja aparatur sipil negara dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil. Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan mengamanatkan bahwa Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil bertugas untuk menangani bidang pelayanan administrasi kependudukan dan menjadi satu-satunya instansi yang dapat menerbitkan dokumen kependudukan. Sangat banyak dokumen resmi yang harus dimiliki warga masyarakat sebagai bukti sebagai Warga Negara Indonesia umumnya seperti memperoleh E-KTP, semuanya harus berurusan dengan Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil.

Banyak Inovasi yang harus dilakukan aparatur sipil negara dalam menghadapi tuntutan zaman yaitu dengan penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan menyebutkan bahwa " Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, selanjutnya disingkat SIAK, adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan

informasi administrasi kependudukan di tingkat Penyelenggara dan Instansi Pelaksana sebagai satu kesatuan. Selain itu ada juga penerapan E-KTP bagi masyarakat sehingga memungkinkan sistem administrasi kependudukan yang terpusat. kerja aparatur sipil negara yang prima dibutuhkan untuk bisa menerapkan program-program pemerintah yang ada secara profesional. Selain itu, kerja aparatur sipil Negara yang professional juga diharapkan dapat meningkatkan pelayanan yang ada. profesionalisme berbicara tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut, maka dalam memberikan pelayanan harus memiliki acuan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab profesionalisme diukur dari segi kecepatannya dalam menjalankan fungsi dan mengacu kepada prosedur yang telah disederhanakan.

### **2. Profesionalisme dilihat dari Kreatifitas (creativity).**

Kemampuan aparatur untuk menghadapi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada publik dengan melakukan inovasi. Hal ini perlu diambil untuk mengakhiri penilaian miring masyarakat kepada birokrasi publik yang dianggap kaku dalam bekerja. Terbentuknya aparatur yang kreatif hanya dapat terjadi apabila: terdapat iklim yang kondusif yang mampu mendorong aparatur pemerintah untuk mencari ide baru dan konsep baru serta menerapkannya secara inovatif

Kretifitas adalah Salah satu penunjang terciptanya profesionalisme dalam pelayanan, berbicara tentang kemampuan aparatur sipil Negara dalam menciptakan kreatifitas dalam memberikan pelayanan maka dari dinas sendiri sudah mempersiapkan solusi-solusi jika mereka mendapatkan hambatan-hambatan yang timbul dari kalangan masyarakat.

### **3. Profesionalisme di lihat dari Inovasi (innovasi)**

Perwujudannya berupa hasrat dan tekad untuk mencari, menemukan dan menggunakan cara baru, metode kerja baru, dalam pelaksanaan tugasnya. Hambatan yang paling mendasar dari perilaku inovatif adalah rasa cepat puas terhadap hasil pekerjaan yang telah dicapai. Profesionalisme dari aspek Inovasi

Inovasi sebagai bentuk perwujudan dari kecakapan birokrasi dengan mengandalkan kreatifitas jajaran (ASN) birokrasi untuk menciptakan model kerja baru yang bertujuan untuk mempermudah penyelenggaraan tugas dan pelayanan masyarakat. keterbatasan sumber daya yang profesional dan kurangnya keinginan aparat untuk berinovasi menjadi hambatan terbesar bagi birokrasi. Kemajuan teknologi yang hari demi hari terus berkembang kurang mendapatkan perhatian dari aparat, pelaksanaan pekerjaan sebatas pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki dan menganggap Keinginan untuk mengembangkan kemampuan diri bukan menjadi prioritas dan ada juga yang berpikiran bahwa Kualitas dan profesionalisme aparat bukan diukur dari prestasi dan inovasi yang dihasilkan baik secara individu maupun secara kelompok. Inovasi dianggap sebagai sebuah momok yang menakutkan dan jika tidak ingin dicap sebagai aparat yang tidak loyal. Sebagaimana yang dikatakan oleh *kepala sub bagian umum* : "Inovasi sebagai bentuk mencari, menemukan dan menggunakan cara kerja baru bagi kita serta dianggap tidak loyal kepada atasan dan aturan formal terutama inovasi tersebut keluar dari aturan formal yang ada. Inovasi juga tidak memberikan apa-apa terhadap karier seseorang karena belum ada aturan yang menjelaskan tentang insentif yang diterima bagi inovasi yang dihasilkan (28/02/2017).

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat ditarik dapat diketahui bahwa inovasi dalam lingkungan birokrasi dianggap lebih banyak mendatangkan bahaya bagi kesinambungan karier seorang aparat dari pada mendatangkan manfaat. Sudah menjadi rahasia umum bahwa dalam dunia birokrasi lebih memberikan insentif bagi loyal dan terus menerus mendatangkan insentif seperti kenaikan jabatan dan karier. Bupati sebagai pejabat tertinggi dalam lingkungan Pemerintah Kabupaten seharusnya mengambil sikap tegas terhadap inovasi dan prestasi yang dihasilkan oleh pegawai apakah inovasi tersebut mendatangkan peningkatan kinerja organisasi ataupun belum mendatangkan peningkatan kinerja organisasi dalam waktu dekat. Pentingnya kepastian sikap terutama oleh Bupati tentang penghargaan yang akan

diberikan kepada aparat yang berprestasi dan kegagalan dalam berinovasi dapat dianggap sebagai kewajiban yang dapat diperbaiki akan menumbuhkan iklim kerja wirausaha dimana aparat akan saling berupaya untuk memberikan yang terbaik bagi peningkatan kualitas organisasi.

#### **4. profesionalisme di lihat dari Responsifitas (responsivity).**

Kemampuan aparat dalam mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru, birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Pengukuran kerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan/atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi dinas

Dari hasil penelitian yang ada, bahwa dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil khususnya dalam pelayanan pembuatan e-ktp sudah bisa di katakan baik.

dengan itu dapat menjadi bukti bahwa adanya peningkatan pada profesionalisme aparat sipil negara dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten minahasa meskipun masih di dapati kendala-kendala yang di rasakan oleh sebagian oknum masyarakat.

## **KESIMPILAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan maka dalam penulisan ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan pelayanan harus mampu melihat kebutuhan masyarakat dan penyelenggaraan pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk yang transparan dan harus memiliki keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan. Karena Masyarakat sangat mengharapkan

dalam penyelenggaraan pelayanan pembuatan e-ktip semakin meningkatnya profesionalisme dalam wujud pelayanan yang memiliki keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan.

2. kreatifitas merupakan salah satu penunjang untuk terbentuknya pelayanan yang professional Dalam hal pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik, masyarakat menginginkan pelayanan yang benar-benar berkualitas. Dan aparatur sipil negara sudah berusaha dengan baik dalam menghasikan kualitas pelayanan yang kreatif untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat di bidang e-KTP. Tapi masih saja ada beberapa masyarakat yang tidak merasakan hal itu.
3. Inovasi, yang namanya inovasi pasti sangat mempengaruhi profesionalisme aparatur sipil Negara ini adalah sebagai bentuk perwujudan dari kecakapan birokrasi dengan mengandalkan kreatifitas jajaran (ASN) birokrasi untuk menciptakan model kerja baru yang bertujuan untuk mempermudah penyelenggaraan tugas dan pelayanan masyarakat. Tapi keterbatasan sumber daya yang profesional dan kurangnya keinginan aparat untuk berinovasi menjadi hambatan terbesar bagi birokrasi.
4. responsifitas juga mengalami peningkatan, hal ini dilihat dari sudah efektifnya pelayanan gratis dan lama kepengurusan 5 hari kerja. Namun, untuk menjawab kebutuhan masyarakat tentu belum 100% masyarakat puas akan kerja dari aparatur

### **Saran**

Saran yang dapat penulis sampaikan terhadap profesionalisme aparatur sipil Negara dalam pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik adalah sebagai berikut :

1. Walaupun kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk sudah bisa dikatakan baik, namun ada beberapa hal yang perlu sedikit dibenahi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat, seperti upaya

penambahan sarana dan prasarana (komputer, mesin cetak, dll).

2. Pihak dinas dapat menyebarluaskan brosur tentang prosedur pelayanan Kartu Tanda Penduduk yang telah diterbitkan oleh Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten minahasa agar masyarakat mengetahui prosedur pengurusannya dan agar tidak menimbulkan kesan yang berbelit-belit.
3. perlu adanya web resmi dari dinas agar masyarakat lebih mudah mengetahui informasi yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten minahasa
4. saran bagi masyarakat agar terlebih dahulu mencari tahu tentang prosedur yang harus di penuhi agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aderian elisabeth, dede mariana, awani irewati, Evaluasi Reformasi Birokrasi Di Indonesia, APII
- Agus dwiyanto, dkk . Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia , Gadjadarmas University Press
- An, Ubzedy, “jurus-jurus meningkatkan profesionalisme & prestasi kerja”,
- Indeks
- Asrariyah, 2013. “Profesionalisme Aparatur dalam Pelayanan Publik ”eJournal Ilmu Pemerintahan” Volume 1, Nomor 1.
- Arikunto. Suharsimi. (2009). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : Rineke Cipta.
- Boediono, 2003 , *Pelayanan Prima* . Gramedia Pustaka Yogyakarta
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2005. “Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional” Jakarta, Balai Pustaka.
- Moenir, A. S, 1992. “Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia” Jakarta,

PT. Bumi Aksara,  
Moleong, J Lexy. Metodologi Penelitian  
Kualitatif. Bandung :

Remaja Rosdakarya 2003

Osborne, David . Mamangkas Birokrasi ,  
Jakarta : Ppm, 2000

Sugiono, 2007, Metode Penelitian Kualitatif,  
Bandung: Alfabeta

Siagian, Sondang, P, 1994, “Patologi  
Birokrasi; Analisis, Identifikasi dan  
Terapinya” Jakarta, Ghalia Indonesia.

Sondang Siagian, (2000:163),  
Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta,  
Ghalia Indonesia.

Sujarweni, V, Wiratna, 2014, *Metode  
Penelitian : Lebih Lengkap, Praktis, Mudah*,  
Yogyakarta : Pustaka Baru Press.

Suwatno, H dan Juni, Doni, Priansa, 2011,  
*Manajemen SDM dalam Organisasi Publik  
dan Bisnis*, Bandung : Alfabeta.

Simamora, Henry, *Manajemen Sumber Daya  
Manusia*, STIE TKPN, Yogyakarta, 1995.

Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian,  
*Metode Penelitian Survey*, PT.Pustaka,  
Jakarta, cet II, 1995.

Syafiie, Inu Kencana, 2003. Sistem  
Administrasi Negara Republik  
Indonesia, Cetakan Pertama, PT. Bumi Aksara,  
Jakarta.

Sedarmayanti, 2007. “Manajemen SDM dan  
Reformasi Birokrasi”, Bandung,  
PT. Refika Aditama.

Sondang siagian, Marilyn manning Ph.D,  
“profesionalisme di kantor (edisi revisi) ,  
Indeks

Thoha, Miftah, 1999, *Perilaku Organisasi*  
(Cetakan X), Rajawali Pers, Jakarta

## **SUMBER-SUMBER LAIN**

UU No.5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil  
Negara (ASN)

Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009  
Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk  
Elektronik (E-Ktp) Berbasis Nomor Induk  
Kependudukan Secara Nasional

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2013  
Tentang Pelaksanaan UU Nomor 23

Tahun 2006 Tentang Administrasi  
Kependudukan

Peraturan daerah kabupaten minahasa nomor  
14 tahun 2009 tentang penyelenggaraan  
administrasi kependudukan

Peraturan bupati minahasa nomor 20 tahun  
2012 tentang standar operasional prosedur  
pelayanan pendaftaran penduduk dan  
pencatatan sipil di kabupaten Minahasa