

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Iklan Layanan Masyarakat

Iklan layanan masyarakat adalah iklan yang bermanfaat untuk menggerakkan solidaritas masyarakat ketika menghadapi suatu masalah sosial. Iklan tersebut menyajikan pesan-pesan sosial yang dimaksudkan untuk membangkitkan kepedulian masyarakat terhadap sejumlah masalah yang harus mereka hadapi, yakni kondisi yang bisa mengancam keserasian dan kehidupan umum (Kasali, 2006).

Bagian dari kampanye sosial marketing yang bertujuan menjual gagasan atau ide untuk kepentingan atau pelayanan masyarakat merupakan pengertian dari Iklan Layanan Masyarakat (Madjadikara, 2004).

Menurut Iklan Layanan Masyarakat adalah sebuah pengumuman yang tidak mengambil keuntungan dan mempromosikan program-program, kegiatan-kegiatan, atau pelayanan-pelayanan dari pemerintah pusat/lokal, atau dari organisasi sosial, dan pengumuman-pengumuman lain yang dikenal sebagai pelayanan masyarakat (Kasali, 1993).

Iklan Layanan Masyarakat adalah sejenis periklanan yang dilakukan oleh suatu organisasi maupun non-komersial maupun komersial (sering juga disebut pemerintah) untuk mencapai tujuan sosial maupun sosio-ekonomis, terutama untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Iklan Layanan Masyarakat, menurut Kamus Istilah Periklanan Indonesia adalah jenis periklanan yang dilakukan oleh pemerintah, suatu organisasi komersial atau pun nonkomersial untuk mencapai tujuan sosial terutama untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Melalui Iklan Layanan Masyarakat orang bisa diajak berkomunikasi guna memikirkan sesuatu yang bersifat memunculkan kesadaran baru yang bersumber dari nurani individual maupun

kelompok. Di antaranya hal-hal yang berorientasi tentang lingkungan hidup, sosial kemasyarakatan dan kebudayaan.

Untuk melayani kepentingan sosial tanpa menuntut imbalan merupakan tujuan dari Iklan Layanan Masyarakat. Iklan Layanan Masyarakat harus memenuhi beberapa kriteria, menurut Ad Council (Dewan Periklanan Amerika Serikat), kriteria yang dapat dipakai adalah:

1. Tidak komersial
2. Tidak bersifat keagamaan
3. Tidak bersifat politik
4. Berwawasan nasional
5. Diperuntukkan bagi semua lapisan masyarakat
6. Diajukan oleh organisasi yang telah diakui atau diterima
7. Dapat diiklankan
8. Mempunyai dampak dan kepentingan tinggi sehingga patut

memperoleh dukungan media lokal maupun nasional (Kasali, 1993).

2.2 Media

Media adalah setiap orang, bahan, alat, atau peristiwa yang dapat menciptakan kondisi yang memungkinkan pebelajar untuk menerima pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Dengan pengertian itu, guru atau dosen, buku ajar, dan lingkungan adalah media. Setiap media merupakan sarana untuk menuju ke suatu tujuan. Di dalamnya terkandung informasi yang dapat dikomunikasikan kepada orang lain (Sri Anitah, 2008: 11).

2.3 Iklan

Iklan adalah komunikasi komersil dan non-personal tentang sebuah organisasi dan produk-produknya yang ditransmisikan ke suatu khalayak melalui media bersifat massa seperti televisi, radio, koran, majalah, direct mail, reklame luar ruang, kendaraan umum (Lee dan Jonson, 2007:3).

Iklan merupakan salah satu bentuk promosi yang paling banyak digunakan perusahaan dalam mempromosikan produknya. Iklan adalah bentuk komunikasi

tidak langsung, yang didasari pada informasi tentang keunggulan atas keuntungan suatu produk, yang disusun sedemikian rupa sehingga menimbulkan rasa menyenangkan yang akan mengubah pikiran seseorang untuk melakukan pembelian. menyebutkan bahwa tujuan periklanan yang berkaitan dengan sasaran perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Periklanan untuk memberi informasi (*informative*).

Iklan untuk memberi informasi (*informative*) kepada khalayak tentang seluk-beluk suatu produk. Biasanya iklan dengan cara ini dilakukan secara besar-besaran pada tahap awal peluncuran suatu jenis produk dengan tujuan membentuk permintaan awal. Dalam hal ini, kebutuhan suatu produk yang sebelumnya “tersembunyi” atau masih berupa persepsi dapat diperjelas lewat iklan. Pada umumnya, iklan yang bersifat *informative* digunakan untuk merek yang siklus hidupnya berada di tahap pengenalan (*introduction stage*).

2. Periklanan untuk membujuk (*persuasive*).

Periklanan untuk membujuk (*persuasive*), dilakukan dalam tahap kompetitif. Tujuannya adalah membentuk permintaan selektif produk tertentu. Dalam hal ini, perusahaan melakukan persuasi secara tidak langsung dengan memberikan informasi tentang kelebihan produk yang akan merubah pikiran orang untuk melakukan tindakan pembelian. Pada umumnya, periklanan yang bersifat membujuk digunakan untuk merk yang siklus kehidupannya pada taraf pertumbuhan (*growth stage*).

3. Periklanan untuk mengingatkan (*reminding*).

Periklanan untuk mengingatkan (*reminding*) digunakan untuk menyegarkan informasi yang pernah diterima masyarakat. Iklan ini sangat penting untuk produk yang sudah mapan. Bentuk iklan jenis ini adalah iklan penguat (*reinforcement advertising*) yang bertujuan menyakinkan pembeli sekarang bahwa mereka telah melakukan tindakan pembelian yang benar. Umumnya, iklan jenis ini digunakan pada fase kedewasaan (*maturity*) suatu merk (Durianto, 2003).

2.4 Kartu Keluarga

Kartu Keluarga adalah Kartu Identitas Keluarga yang memuat tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga serta identitas anggota keluarga. Berdasarkan Undang-undang Administrasi Kependudukan No 23 Tahun 2006, pada Pasal 13 ayat 1 sampai 4 menyebutkan bahwa Setiap Penduduk wajib memiliki NIK sebagaimana dimaksud pada yang berlaku seumur hidup dan selamanya, yang diberikan oleh Pemerintah dan diterbitkan oleh Instansi Pelaksana kepada setiap Penduduk setelah dilakukan pencatatan biodata dan dicantumkan dalam setiap Dokumen Kependudukan dan dijadikan dasar penerbitan paspor, surat izin mengemudi, nomor pokok wajib pajak, polis asuransi, sertifikat hak atas tanah, dan penerbitan dokumen identitas lainnya. Ketentuan lebih lanjut mengenai persyaratan, tata Cara dan ruang lingkup penerbitan dokumen identitas lainnya, serta pencantuman NIK diatur dengan Peraturan Pemerintah.

2.4.1 Tata Cara Penerbitan Kartu Keluarga

Penerbitan Kartu Keluarga bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dilaksanakan di desa/kelurahan, kecamatan atau unit kerja yang mengelola pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di kabupaten/kota sesuai dengan kewenangan yang didelegasikan kepada pejabat yang bersangkutan. Sedangkan bagi orang asing tinggal tetap pelayanan Kartu Keluarga dilakukan oleh unit kerja yang mengelola pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil kabupaten/kota. Pelayanan permohonan Kartu Keluarga baru dilakukan sebagai berikut :

- a. Kartu Keluarga dan KTP lama
- b. Penduduk menunjukkan foto copy dan buku nikah bagi yang sudah menikah.
- c. Penduduk menunjukkan foto copy kutipan akta lahir bagi keluarga yang sudah mempunyai anak.
- d. Penduduk mengisi data keluarga dan biodata setiap anggota keluarga.

- e. Khusus bagi penduduk WNI yang baru pindah dan datang dari luar negeri membawa Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri.

2.4.2 Permohonan KK Baru bagi penduduk yang sudah punya NIK

Jenis permohonan ini dimaksudkan bagi penduduk yang sudah terekam datanya pada bank data kependudukan nasional, namun mengajukan permohonan Kartu Keluarga Baru karena:

1. Membentuk rumah tangga baru
2. Pindah tempat tinggal
3. Kartu Keluarga hilang atau rusak , atau
4. Adanya peristiwa penting/kependudukan lainnya.

Penerbitan Kartu Keluarga bagi WNI dilaksanakan di desa/kelurahan, kecamatan sesuai dengan kewenangan yang didelegasikan kepada pejabat yang bersangkutan. Sedang bagi orang asing tinggal tetap Kartu Keluarga dilakukan di unit kerja yang mengelola pendaftaran penduduk di kabupaten/kota.

2.5 Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alenia keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Kartu Keluarga adalah Kartu Identitas Keluarga yang memuat tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga serta identitas anggota keluarga. Penduduk warga Negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap wajib melaporkan susunan keluarganya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui kepaladesa/lurah dan camat dimana domisilinya. Pelaporan tersebut sebagai dasar untuk penerbitan Kartu Keluarga pasal Staatsblad Tahun 1920

Nomor 751 jo Staatsblad 1927 nomor 564 tentang Pencatatan Sipil Bagi Orang Indonesia (Moenir,1992).

Berdasarkan Undang-undang. Administrasi Kependudukan No 23 Tahun 2006, pada Pasal 13 ayat 1 sampai 4 menyebutkan bahwa Setiap Penduduk wajib memiliki NIK sebagaimana dimaksud pada yang berlaku seumur hidup dan selamanya, yang diberikan oleh Pemerintah dan diterbitkan oleh Instansi Pelaksana kepada setiap Penduduk setelah dilakukan pencatatan biodata dan dicantumkan dalam setiap Dokumen Kependudukan dan dijadikan dasar penerbitan paspor, surat izin mengemudi, nomor pokok wajib pajak, polis asuransi, sertifikat hak atas tanah, dan penerbitan dokumen identitas lainnya.

2.5.1 Penjelasan Pengertian Kecamatan berdasarkan UU/regulasi

Peran camat ini sangat penting dan sangat strategis dalam mendukung terlaksananya otonomi daerah, apalagi saat ini Kecamatan bukan lagi sebagai kepala wilayah Kecamatan sebagai perpanjangan tangan pemerintah pusat, melainkan kecamatan diberlakukannya Undang-undang 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, adalah merupakan unsur perangkat daerah yang menerima pelimpahan wewenang dari Bupati/Walikota untuk melaksanakan sebagian urusan otonomi daerah dan pemerintahan umum.

Hal tersebut di atas berarti kecamatan mempunyai keleluasaan untuk mengekspresikan dirinya menuju arah berkembang melalui pemberdayaan masyarakat daerah diwilayah kerjanya. sebagai organisasi perangkat daerah di Kabupaten/Kota yang berhubungan langsung dengan masyarakat, maka lebih memahatni serta dapat menampung masukan-masukan berupa keluhan maupun kritikan ataupun sumbangan pemikiran berupa saran dari masyarakat (kasali,2007).

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, dimana disebutkan dalam Pasal 17 adalah sebagai berikut :

1. Kecamatan merupakan wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten dan daerah kota.

2. Camat mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati/walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.
3. Camat sebagaimana dimaksud pada ayat 2 juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan meliputi :
 - a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
 - b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum
 - c. Mengkoordinasikan penerapan penegakan peraturan perundang-undangan
 - d. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum

2.6 Masyarakat

Masyarakat adalah golongan masyarakat kecil terdiri dari beberapa manusia, yang dengan atau karena sendirinya bertalian secara golongan dan pengaruh- mempengaruhi satu sama lain (Hasan Shadily,1984).

Sedangkan menurut Djodiguno tentang masyarakat adalah suatu kebulatan dari pada segala perkembangan dalam hidup bersama antar manusia dengan manusia. Pendapat lain mengenai masyarakat adalah suatu kelompok manusia yang telah memiliki tatanan kehidupan, norma-norma, adat istiadat yang sama-sama ditaati dalam lingkungannya.

Syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam kehidupan bermasyarakat menurut Abu Ahmadi (2003):

1. Harus ada pengumpulan manusia, dan harus banyak, bukan pengumpulan binatang.
2. Telah bertempat tinggal dalam waktu yang lama dalam suatu daerah tertentu.
3. Adanya aturan-aturan atau undang-undang yang mengatur mereka untuk menuju kepada kepentingan-kepentingan dan tujuan bersama.

Dari penjelasan dan ciri-ciri di atas dapat disimpulkan bahwa masyarakat adalah sekelompok manusia majemuk yang tinggal dalam satu teritorial tertentu dan terdiri dari beraneka ragam kelompok yang memiliki kesepakatan bersama berupa aturan-aturan ataupun adat istiadat yang timbul dan tercipta karena kebersamaan tersebut. Adanya aturan atau adat ini sangat bergantung dengan masyarakat itu sendiri dan juga kesepakatan bersama yang timbul setelah kehidupan itu berlangsung dalam waktu yang lama (Abu Ahmadi, 2003).

2.7 *Motion Graphic*

Motion graphic atau *motion grafis* adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan berbagai solusi desain grafis profesional dalam menciptakan suatu desain komunikasi yang dinamis dan efektif untuk film, televisi dan internet. Dunia perdagangan, informasi, dan hiburan adalah suatu tantangan, ketika pemirsa/*audience* memutuskan apakah akan tetap atau akan pindah saluran, keluar dari situs web, atau ketika menonton trailer, untuk melihat film. Maka dari itulah diperlukan strategi, kreativitas, dan keterampilan dari seorang desainer *broadcasting*, desainer judul film dan animator dalam seni *motion grafis* (Curran, 2000).

Berikut penjelasan lebih lanjut mengenai beberapa pertimbangan untuk menghasilkan *motion graphic* yang efektif:

1. Spatial

Merupakan pertimbangan ruangan, terdiri dari arah, ukuran, arah acuan, arah gerakan, perubahan ketika gerakan dipengaruhi gerakan lain, hubungan pergerakan terhadap batas-batas *frame*.

2. Temporal

Di dunia video dan film, time atau waktu menggambarkan secara numeric sebagai *frame per second* (fps).

3. *Live Action*

Faktor-faktor yang perlu diperhatikan ketika bekerja dengan konten *live action* termasuk bentuk atau konteks, properti film, dan sifat sinematik,

seperti *tone, contrast, lighting, depth of field, focus, camera angle, shot size, dan mobile framing*.

4. *Typographic*

Type merupakan salah satu prinsip untuk membangun sebuah pesan dalam grafis desain. Hal yang perlu diperhatikan pada *typography* yaitu tipe huruf, ukuran, kapital atau huruf kecil.

2.8 Tahapan Pembuatan Iklan

Sebuah iklan diciptakan melalui sebuah proses yang cukup panjang. Secara umum gambaran proses penciptaan sebuah iklan adalah menentukan segmentasi pasar, mengetahui motivasi pembelian, menciptakan pesan yang efektif, memilih media yang tepat, dan mengevaluasi setiap langkah yang diambil.

2.8.1 *Storyline*

Storyline merupakan inti dari sebuah naskah yang di ambil dari gagasan utama yang dibuat seperti alur cerita.

2.8.2 *Storyboard*

Storyboard merupakan serangkaian sketsa (gambaran kartun) dibuat berbentuk persegi panjang yang menggambarkan suatu urutan (alur cerita) elemen-elemen yang diusulkan untuk aplikasi multimedia (Suyanto,2003).

2.8.3 *Graphic Design*

Graphic Design atau desain grafis adalah suatu bentuk komunikasi visual yang menggunakan gambar untuk menyampaikan informasi atau pesan seefektif mungkin. Dalam desain grafis, teks juga dianggap gambar karena merupakan hasil abstraksi simbol-simbol yang bisa dibunyikan. desain grafis diterapkan dalam disain komunikasi dan *fine art*. Desain grafis dapat merujuk kepada proses pembuatan, metoda merancang, produk yang dihasilkan (rancangan), atau pun disiplin ilmu yang digunakan. Dalam pembuatan iklan layanan masyarakat ini, *graphic design* termasuk dalam proses *material collecting*.

2.8.4 Compositing

Menurut Lee Lanier, *Digital Compositing* adalah proses secara digital menyusun gambar atau gambar sekuen secara tumpang tindih ke dalam suatu potongan gambar bergerak (*motion picture*) atau video digital.

Compositing adalah tindakan kombinasi dua sumber gambar yang berbeda; suatu proses manipulasi gambar untuk mengecoh mata, yang saat ini semakin dapat dikendalikan oleh komputer sehingga dapat mengurangi biaya (Lanier, 2010).

2.8.5 Animasi

Terdapat unsur animasi di dalam *motion graphic*. Animasi berasal dari bahasa latin, *Anima* yang berarti memberi nyawa, hidup, jiwa dan semangat. Animasi sendiri memiliki arti sebagai seni memanipulasi gambar menjadi seolah-olah hidup dan bergerak. Animasi juga merupakan sekupulan beberapa gambar yang dirangkai, dengan pergerakan yang cepat dan berkelanjutan atau terus-menerus memiliki hubungan antara satu dengan yang lainnya. Penjelasan animasi sebagai dasar sebuah seni dalam mempelajari gerakan suatu objek, dan gerakan merupakan sesuatu hal yang paling diutamakan agar suatu objek atau karakter dapat terlihat nyata. Gerakan memiliki hubungan yang erat dalam pengaturan waktu dalam animasi (Maestri & Adindha, 2006).

Animasi adalah usaha untuk membuat presentasi statis menjadi hidup. Animasi merupakan sebuah perubahan visual sepanjang waktu yang memberi kekuatan besar terhadap proyek multimedia dan halaman web yang dibuat. Di dalam multimedia, animasi merupakan penggunaan dari komputer untuk menciptakan gerakan pada layar. Kesimpulan dari pengertian animasi yang sudah ada bahwa, animasi mewujudkan suatu teknik untuk menciptakan sebuah karya audio dan visual yang berdasarkan pada pengaturan waktu dan gambar (Vaughan, 2004).

2.8.6 Sound Effect & Musik

Sound Effect digunakan untuk menekankan artistik, keseruan, menegangkan dari suatu film, acara televisi, animasi, *videogame* atau bahkan

suatu titik kreatif tanpa menggunakan dialog atau musik. Produksinya meliputi banyak ilmu yang berbeda, termasuk:

1. Efek suara keras yaitu suara umum yang muncul di layar, seperti membanting pintu, mengemudi kendaraan, menembak senjata.
2. Efek suara latar belakang (*Background sound effects*) adalah suara yang tidak secara tegas berhubungan dengan gambar, tetapi menunjukkan lokasi atau latar belakang untuk penonton, seperti suara hutan, dengungan lampu neon, dan interior dalam mobil.
3. Efek suara *Foley* adalah suara yang sinkron pada layar, biasanya dibutuhkan keahlian seorang artis *Foley* untuk merekam dengan benar. Misalnya Langkah kaki, gerakan properti tangan (contohnya secangkir teh dan piring), gesekan kain pada pakaian.
4. Efek suara desain yaitu suara yang biasanya tidak terjadi di alam atau tidak mungkin untuk merekam di alam. Suara-suara demikian digunakan untuk menunjukkan teknologi futuristik dalam film *science fiction* atau untuk menciptakan *mood* emosional.

Musik ialah ungkapan rasa indah manusia dalam bentuk suatu konsep pemikiran yang bulat, dalam wujud nada-nada atau bunyi lainnya yang mengandung ritme dan harmoni, serta mempunyai suatu bentuk dalam ruang waktu yang dikenal oleh diri sendiri dan manusia lain dalam lingkungan. (Suhastjarja, 1992: 13).

2.8.7 Editing

Editing adalah proses mengorganisir, peninjauan, memilih, dan menyusun gambar dan suara hasil rekaman produksi. *Editing* harus menghasilkan tayangan gambar yang padu dan cerita yang penuh makna sesuai apa yang telah direncanakan sebelumnya yaitu untuk menghibur, menginformasikan, memberi inspirasi dan lainnya (Roy Thompson dan Christopher J. Bowen, 2009: 1).

2.8.8 Rendering

Rendering adalah proses pengkalkulasian akhir dari keseluruhan proses dalam pembuatan gambar atau animasi 2D. *Rendering* akan mengkalkulasikan seluruh elemen material, pencahayaan, efek, dan lainnya sehingga akan menghasilkan output gambar atau animasi yang realistik (Aditya, 2007).

2.9 Software yang Digunakan

Software adalah suatu bagian dari sistem komputer yang tidak memiliki wujud fisik dan tidak terlihat karena merupakan sekumpulan data elektronik yang disimpan dan diatur oleh komputer berupa program yang dapat menjalankan suatu perintah.

2.9.1 Adobe Flash CS6

Dulunya kita mengenal Adobe Flash dengan nama Macromedia Flash. Perangkat lunak ini digunakan untuk pembuatan animasi ataupun gambar vektor. Penyimpanan file hasil dari Flash adalah dalam bentuk file extension .swf. Untuk membuka file ini tentu saja PC, laptop atau gadget yang Anda gunakan harus dipasang perangkat Adobe Flash Player. Adobe membuat produknya yang bernama Flash ini dengan bahasa pemrograman yang diberi nama ActionScript. Bahasa pemrograman ini pertama kali digunakan saat penggunaan Flash.

2.9.2 Adobe Premiere CS6

Adobe Premiere Pro adalah *timeline* berbasis *video editing software* aplikasi. Ini adalah bagian dari Adobe Creative Cloud, sebuah suite desain grafis, *video editing*, dan aplikasi pengembangan web yang dikembangkan oleh Adobe Systems. Premiere Pro mendukung banyak kartu *video editing* dan *plug-in* untuk pengolahan dipercepat, mendukung format file tambahan, dan video / efek audio. Dimulai dengan versi di Creative Cloud 2015 (CC 2015), itu adalah sebuah aplikasi 64-bit asli untuk Mac dan Windows, menjadikannya salah satu dari beberapa *cross-platform* sistem non-linear *editing* (NLEs) yang tersedia. Sebagai aplikasi 64-bit, tidak berjalan pada 32-bit computer. Dalam pembuatan iklan layanan masyarakat ini, Adobe Premiere CC 2015 digunakan pada proses *editing* dan *rendering*.

2.9.3 Adobe Illustrator CS6

Adobe Illustrator merupakan sebuah software yang dikembangkan oleh perusahaan software terkemuka Adobe System yang dapat digunakan untuk editor gambar vektor. Bagi pengguna komputer yang banyak berkecimpung dalam dunia desain dan multimedia, keberadaan software yang satu ini tidaklah asing. Fitur dan kemudahan yang ditawarkan oleh Adobe Illustrator sendiri membuat para pengguna menjadi termanjakan untuk terus berkarya.

2.10 Penelitian Terdahulu

Nama (Tahun)	Judul Penelitian	Sumber	Hasil
Jefrianto (2013)	ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK) DI KANTOR CAMAT SUNGAI APIT KABUPATEN SIAK SRI INDRA PURA	http://repository.uin-suska.ac.id/9168/1/2013_2013191ADN.pdf	Bentuk Penelitian yang dilakukan adalah Analisis. Analisis ini dilakukan untuk tujuan mengetahui pelayanan public dalam pembuatan kartu keluarga. Hasil yang didapatkan masyarakat masih kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak kecamatan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
Suwanto (2017)	KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA PADA DINAS KEPENDUDUKAN	http://jurnal.umrah.ac.id/wp-content/uploads/gravity_forms/1-	Penelitian yang dilakukan oleh peneliti memberikan hasil bahwa kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan

	DAN PENCATATAN SIPIIL KOTA TANJUNG PINANG	ec61c9cb232a 03a96d0947c6 478e525e/2017 /02/NASKAH- PUBLIKASI.p df	Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang dikategorikan baik.
--	---	---	---