

## **Analisis Akuntabilitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu**

Andi Munzir Muin (Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin)  
Andi Gau Kadir (Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin)  
Nurlinah (Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin)  
Email: andimunsir.muin11@gmail.com

### **Abstract**

*This study aims to: (1) analyze the Public Service Accountability in pembuatan Identity Card and Family Card in the Department of Population and Civil Registration Luwu; (2) describe the factors that influence the Public Service Accountability in the Making of identity cards and family cards in the department of Population and Civil Registration Luwu. This study used a qualitative approach, this type of research is descriptive. Data were analyzed descriptively qualitative. The results showed that: (1) accountability of public services in the manufacture of identity cards and family card by the Department of Population and Civil Registration Luwu, namely the provision of information and understanding to the community according to Standard Operating Procedures of work in the making of Identity Card and Family Card; (2) based on the case found the author in the field, a factor which supports accountability in public services in the manufacture of identity cards and family cards namely professionalism and outstanding service, while a factor lawyer-inhibitory, ie, lack of socialization, their illegal charges, as well as means and infrastructure.*

**Keywords:** *accountability, public services, identity cards, family cards*

### **Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu; (2) menggambarkan faktor-faktor yang mempengaruhi Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan kartu keluarga di dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, tipe penelitian adalah deskriptif. Data diperoleh dari hasil wawancara mendalam terhadap informan, observasi dan dokumentasi selama kurang lebih satu bulan di lapangan. Data dianalisis secara deskriptif-kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) akuntabilitas pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu, yakni dengan pemberian informasi dan pemahaman kepada masyarakat sesuai Standar Operasional Prosedur kerja dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga; (2) berdasarkan kasus yang ditemukan penulis di lapangan, faktor yang mendukung akuntabilitas pelayanan publik dalam pembuatan kartu tanda penduduk dan kartu keluarga yakni profesionalisme dan pelayanan yang memuaskan, sedangkan yang menjadi faktor penghambatnya, yakni kurangnya sosialisasi, adanya pungutan liar, serta sarana dan prasarana.*

**Kata kunci:** *akuntabilitas, pelayanan publik, kartu tanda penduduk, kartu keluarga*

---

## PENDAHULUAN

Pelaksanaan otonomi daerah dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia, pada dasarnya telah memberikan peluang dan tantangan bagi daerah khususnya daerah kabupaten/kota sebagai konsekuensi logis paradigma yang diemban oleh Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah yaitu demokratisasi, Pemberdayaan aparatur dan masyarakat serta pelayanan publik. Memberi pelayanan yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 (7) menyatakan bahwa pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Akuntabilitas pelayanan publik adalah sebagai suatu ikon terhadap janji pemerintahan yang akan memberi kesejahteraan kepada publik secara adil dan merata yang di dalamnya terdiri dari perangkat-perangkat : transparansi, keadilan, demokrasi, efisiensi, dan integritas (Mulgan, 2000 :Dubnick,.2002) Pelayanan publik akan menjadi tolak ukur bagi kinerja pemerintah. Setiap aparat pemerintah harus mulai bersikap profesional dalam memberikan pelayanan dan menjadikan masyarakat yang harus dilayani. Oleh sebab itu, seluruh aparat pada tiap-tiap organisasi pemerintah haruslah bersinergi satu sama lain agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Hal ini yang dimaksudkan sebagai akuntabilitas eksternal. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik selama ini haruslah terus-menerus dilakukan oleh pemerintah melalui berbagai kebijakan dalam pelayanan.

Pemerintah dapat menjalankan tugas-tugas pelayanan secara optimal. Tumpuan

dari harapan-harapan itu sendiri lebih tertuju pada institusi pemerintah agar dapat mewujudkan pemerintahan yang baik (good governance). Pemerintahan (governance) dalam konteks organisasi secara umum dapat diartikan sebagai suatu sistem dan struktur yang baik dan benar yang menciptakan kejelasan mekanisme hubungan organisasi baik secara internal maupun eksternal. Good governance terwujud dalam implementasi dan penegakan (enforcement) dari sistem dan struktur yang telah tersusun dengan baik. Implementasi dan penegakan tersebut bertumpu pada lima prinsip yang universal yaitu: responsibility, accountability, fairness, independency, dan transparency. Kelima prinsip fundamental tersebut dapat dijelaskan secara singkat berikut ini: Responsibility: kesesuaian di dalam pengelolaan perusahaan terhadap prinsip korporasi yang sehat serta peraturan perundangan yang berlaku; Fairness: perlakuan yang adil dan setara di dalam memenuhi hak-hak stakeholder yang timbul berdasarkan perjanjian dan peraturan perundangan yang berlaku; Independency: pengelolaan secara profesional, menghindari benturan kepentingan dan tekanan pihak manapun sesuai peraturan perundangan yang berlaku; Transparency: keterbukaan informasi di dalam proses pengambilan keputusan dan di dalam mengungkapkan informasi material dan relevan mengenai perusahaan; Accountability: kejelasan fungsi, struktur, sistem dan prosedur pertanggung-jawaban organ perusahaan sehingga pengelolaan perusahaan terlaksana secara efektif; Masalah akuntabilitas publik yang saat ini banyak dijumpai dalam instansi pemerintahan daerah terkhusus pada dinas kependudukan dan catatan sipil di kabupaten luwu, hasil observasi atau pengamatan awal yang dilakukan menunjukkan bahwa kerap kali terjadi ketidakadilan, serta belum terciptanya transparansi dari pelayanan baik dari segi sosialisasi dalam pembuatan KTP (kartu Tanda Penduduk) dan KK (Kartu Keluarga) yang diberikan oleh Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu yang masih belum merata. Hal ini dibuktikan dengan jumlah masyarakat yang wajib KTP tidak semuanya memiliki KTP, seperti data tahun 2014 yang seharusnya memiliki KTP yakni 247.068 orang, namun yang terdata memiliki KTP hanya 199.024 orang. Serta pada pemilikan Kartu Keluarga (KK) yang seharusnya 96.254 Kepala Keluarga, hanya terdata 86.895 Kepala Keluarga yang ada.

Berdasarkan uraian yang dijelaskan di atas dan hasil observasi serta pengamatan awal yang dilakukan oleh penulis, dengan demikian penulis tertarik untuk meneliti tentang kinerja pemerintah daerah, dengan judul penelitian "Analisis Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Di Kabupaten Luwu".

#### METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam pemecahan permasalahan termasuk metode analisis. Metode-metode yang digunakan dalam penyelesaian penelitian dituliskan di bagian ini.

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

##### **Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan KTP dan KK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu**

##### **A. Persyaratan Umum dan Mekanisme Pembuatan KTP Kabupaten Luwu**

Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu telah menetapkan standar dan persyaratan untuk mekanisme dalam pembuatan KTP. Adapun mekanisme dalam pembuatan KTP yakni sebagai berikut :

###### a. Persyaratan Permohonan KTP Elektronik

1. Surat pengantar desa/kelurahan di stempel petugas registrasi diketahui camat;

2. Fotocopy kartu keluarga (KK) yang masih berlaku;
3. Isian formulir F-1.21;
4. KTP NON ELEKTRONIK yang masih berlaku

###### b. Persyaratan Penggantian E-Ktp Karena Pergantian Data

1. Surat pengantar desa/kelurahan di stempel petugas registrasi diketahui camat;
2. Fotocopy kartu keluarga (KK);
3. Fotocopy surat nikah/akta perkawinan;
4. Fotocopy surat akta cerai
5. Isian formulir F-1.21;

###### c. Persyaratan Penggantian E-Ktp Karena Pindah Datang

1. Surat pengantar desa/kelurahan di stempel petugas registrasi diketahui camat;
2. Fotocopy kartu keluarga (KK)
3. Surat keterangan datang dari luar negeri (bagi yang datang dari luar negeri karena pindah)
4. Surat keterangan pindah/surat keterangan pindah datang;
5. Formulir F-1.21;

###### d. Persyaratan Penggantian E-Ktp Karena Rusak/Hilang

1. Surat pengantar desa/ kelurahan di stempel petugas registrasi diketahui camat;
2. Fotocopy KK;
3. Surat keterangan hilang dari polisi (jika E-KTP hilang);
4. E-KTP asli (jika E-KTP rusak)
4. Formulir F.1-21
5. Surat Keterangan Pindah Datang

###### a. Persyaratan Surat Keterangan Pindah Datang Dalam Satu Desa/Kelurahan

1. Surat pengantar dari RT/RW;
  2. Kartu keluarga (KK) lama asli dan E-KTP lama asli;
  3. Formulir F.1-15 atau F.1-16;
- ###### b. Persyaratan Surat Keterangan

Pindah Keluar Antar Desa/Kelurahan Dalam Satu Kecamatan (Daerah Asal)

1. Surat pengantar desa di stempel verifikasi petugas registrasi, di tandatangani kepala desa/lurah;
2. Kartu keluarga (KK) lama asli dan E-KTP lama asli;
3. Formulir F.1-25;

c. Persyaratan Surat Keterangan Pindah Datang Antar Desa/Kelurahan Dalam Satu Kecamatan (Daerah Tujuan)

1. Surat pengantar desa di stempel verifikasi petugas registrasi, di tandatangani kepala desa/lurah;
2. Surat keterangan pindah dari daerah asal asli;
3. Formulir F.1-27 atau F.1-16;

d. Persyaratan Surat Keterangan Pindah Keluar Antar Kecamatan Dalam Satu Kabupaten/Kota(Daerah Asal)

1. Surat pengantar desa di stempel verifikasi petugas registrasi, di tandatangani kepala desa/lurah;
2. Kartu keluarga (KK) lama asli dan E-KTP lama asli; 3. Formulir F.1-29;

e. Persyaratan Surat Keterangan Pindah Datang Antar Kecamatan Dalam Satu Kabupaten/Kota (Daerah Tujuan)

1. Surat pengantar desa di stempel verifikasi petugas registrasi, ditandatangani kepala desa/lurah;
2. Surat keterangan pindah dari daerah asal asli;
3. Formulir F.1-31 dan F.1-15 atau F.1-16;

f. Persyaratan Surat Keterangan

Pindah Keluar Antar Kabupaten/Kota Antar/Dalam Satu Provinsi (Daerah Asal)

1. Surat pengantar desa di stempel verifikasi petugas registrasi, ditandatangani kepala desa/lurah;
2. Kartu keluarga lama asli dan E-KTP lama asli;
3. Fotocopy akta lahir/surat kelahiran;

4. Fotocopy surat nikah/akta perkawinan/surat cerai;

5. Formulir F.1-34 dan F.1-16;
6. Formulir F.1-03 bermaterai Rp. 6000,- dan
7. Fotocopy KTP yang diberi kuasa (jika dikuasakan);

g. Persyaratan Surat Keterangan

Pindah Datang Antar Kabupaten/Kota Antar/Dalam Satu Provinsi (Daerah Tujuan)

1. Surat pengantar desa di stempel verifikasi petugas registrasi, di tandatangani kepala desa/lurah;
2. Surat keterangan pindah dari daerah asal asli;
3. Fotocopy akta lahir/surat kelahiran sebanyak 2
4. lembar;
5. Fotocopy surat nikah /akta perkawinan/ surat cerai sebanyak 2 lembar;
6. Fotocopy ijazah terakhir sebanyak 2 lembar;
7. Kartu keluarga asli (bagi yang numpang KK) dan
8. fotocopy 1 lembar
9. Formulir F.1-01 dan F.1-38 asli dan fotocopy 1 lembar;
10. Formulir F.1-15 atau F.1-16 (bila ada perubahan)
11. Formulir F.1-03 bermaterai Rp. 6000,- dan
12. 10.Fotocopy KTP yang diberi kuasa (jika dikuasakan);

h. Persyaratan Surat Keterangan Pindah Ke Luar Negeri

1. Formulir F.1-59 di stempel verifikasi petugas registrasi ditandatangani kepala
2. desa/lurah dan camat;
3. Formulir F.1-06
4. Formulir F.1-65
5. Kartu keluarga lama asli;
6. E-KTP lama asli;
7. Formulir F.1-16;

8. Fotocopy akta lahir/surat kelahiran;
9. Fotocopy surat nikah/ akta perkawinan/ surat cerai;
10. Fotocopy ijazah/SSTB

i. Persyaratan Surat Keterangan Dari Luar Negeri

1. Surat pengantar desa/kelurahan di stempel petugas registrasi ditandatangani kepala desa/lurah dan camat;
2. Fotocopy passport 2 lembar;
3. Formulir F.1-61 dan F.1-04
4. Kartu keluarga asli (bagi yang numpang KK) dan fotocopy 1 lembar;
5. E-KTP lama asli;
6. Fotocopy akta lahir/surat kelahiran;
7. Fotocopy surat nikah/akta kelahiran/ surat cerai;
8. Formulir F.1-16;

j. Persyaratan Surat Keterangan Tempat Tinggal (Sktt) Bagi Orang Asing

1. Surat pengantar dari sponsor/perusahaan
2. Formulir F.1-08, F.1-09, dan F.1-10;
3. Fotocopy passport, visa, S.ket lapor diri/ SKLD, KITAS/KITAP, buku pendaftaran WNA
4. Pas foto 4x6 3 lembar, pas foto 2x2 2 lembar
5. Fotocopy surat Nikah/ akta perkawinan dan ijazah
6. Surat keterangan pindah dari daerah asal;

Bapak Bakhtiar selaku Kepala bidang kependudukan menyatakan bahwa : “Untuk Persyaratan dan mekanisme dalam pembuatan KTP sudah sangat jelas karena masyarakat yang ingin mengurus ktp pasti terlebih dahulu mendatangi kantor desa/kelurahan dan semua persyaratan dan mekanisme pengurusan sudah dapat di lihat atau di sampaikan oleh pemerintah desa/kelurahan, selain itu kami memajang persyaratan jika ingin

melakukan pengurusan KTP di kantor, cukup dengan melengkapi berkas yang di tetapkan oleh kantor, sehingga pegawai langsung memproses pembuatan KTP yang di inginkan oleh pemohon” (wawancara pada tanggal 10 agustus 2015)

Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan suatu keterangan atau tanda bukti yang dimiliki oleh suatu individu dimanapun ia berada, KTP merupakan suatu identitas pribadi seseorang yang bermukim di suatu tempat. Sesuai dengan UndangUndang nomor 23 tahun 2006 pasal 63 ayat 1 yang berbunyi penduduk warga negara indonesia dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap yang telah berumur 17 tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki kartu tanda penduduk.

Dalam hal pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) masyarakat menginginkan pelayanan yang berkualitas hal ini dapat dilihat dari prosedur yang ditetapkan aparat pemerintah kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan serta sikap aparat yang bertugas bersahabat dan ramah kepada masyarakat yang memerlukan bantuan.

Dalam wawancara dengan Drs. M. Aras Nursalam selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu yang mengatakan bahwa : “Seluruh pegawai yang ada di kantor kami, di tuntutan untuk memiliki integritas dan profesional kerja dalam mengemban amanah yang ditugaskan, agar masyarakat senang. kami telah membagi tugas masing-masing aparat sesuai kapabilitasnya agar tercapai visi misi yang kami harapkan” (wawancara pada tanggal 11 agustus 2015)

Hal tersebut juga diperkuat dengan hasil wawancara dengan salah seorang masyarakat yang melakukan proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Sahar mengatakan bahwa : “dalam membuat Kartu Tanda penduduk di kantor kependudukan dan catatan sipil, cukup cepat pembuatannya, dan pelayanan yang diberikan oleh pega-

wai kantor tersebut sangat baik, buktinya saya hanya memerlukan waktu beberapa jam dalam proses pembuatan ktp sehingga tidak mengganggu kegiatan atau pekerjaan saya. "(wawancara pada tanggal 10 agustus 2015) Kualitas pelayanan publik suatu instansi pemerintah dapat dilihat dari efisiensi dan ketepatan waktu dalam proses pelayanan tersebut. Kualitas aparatur tersebut dapat diukur dari bagaimana kinerja aparat dalam mengupayakan pelayanan publik yang berkualitas. Jadi kualitas aparatur secara langsung ataupun tidak langsung akan tergambar dalam kualitas pelayanan publik secara umum. Dalam konsep pelayanan publik, dikemukakan bahwa efisiensi dan ketepatan waktu menjadi salah satu syarat terlaksananya pelayanan publik yang berkualitas. Demikian juga kualitas dari aparatur sebuah instansi .

Pelayanan publik dapat dilihat dari seberapa besar pencapaian sebuah instansi terhadap kualitas pelayanan publiknya jika kita asumsikan bahwa peningkatan keduanya akan selalu searah seperti yang telah dikemukakan diatas.

Efisiensi dan ketepatan waktu merupakan penyelesaian tugas pekerjaan atau pencapaian tingkat output yang didasari pada batas waktu yang ditentukan. Pengertian tersebut mengandung arti bahwa setiap pelaksana tugas bidang memiliki tanggung jawab menyelesaikan setiap tugas dengan tepat waktu, tidak menunda sebagaimana tugas yang dibebankan tanpa harus menunggu pada suatu kesempatan lain.

Pelayanan publik dapat dilihat dari seberapa besar pencapaian sebuah instansi terhadap kualitas pelayanan publiknya jika kita asumsikan bahwa peningkatan keduanya akan selalu searah seperti yang telah dikemukakan diatas. Dalam wawancara dengan bapak Subhan selaku sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang mengatakan bahwa : "Salah satu tujuan kantor dinas kependudukan dan Catatan Sipil yaitu

mewujudkan pelayanan publik yang prima untuk mewujudkan hal tersebut salah satu cara dengan memperhatikan standar operasional prosedur pelayanan yang sudah ditetapkan khususnya masalah waktu harus sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan, Persoalan waktu pemerosesan ktp kami sudah cukup transparan, masyarakat atau pemohon yang ingin membuat ktp bisa langsung ke kantor dengan membawa surat pengantar dari desa/kelurahan dan penerbitan ktp hanya memerlukan beberapa jam saja tergantung dari banyak tidaknya masyarakat yang dilayani, persoalan keterlambatan biasanya hanya pengaruh non teknis". (wawancara pada tanggal 12 agustus 2015)

Berikut ini wawancara dengan salah-seorang staf di kantor Kependudukan dan Catatan Sipil mengatakan tanggung jawab terhadap pelayanan maksimal tergantung dari masyarakat itu sendiri: "masyarakat yang ini membuat ktp rata-rata telah memenuhi persyaratan yang telah di tentukan oleh kantor, tetapi terkadang ada masyarakat yang mengalami masalah di karenakan tidak membawa surat pengantar dari desa /kelurahan atau kelengkapan berkas lainnya, menyebabkan kantor menunda melayani masyarakat tersebut". (wawancara pada tanggal 13 agustus 2015)

## **B. Persyaratan umum dan mekanisme pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK)**

a. Persyaratan Penambahan anggota kartu keluarga

1. Surat Pengantar Desa/kelurahan di stempel petugas registrasi di ketahui camat;
2. Fotocopy akta kelahiran
3. Fotocopy surat nikah/ akta perkawinan (bagi yang sudah menikah)
4. Fotocopy surat cerai (bagi yang cerai hidup)
5. Fotocopy ijazah terakhir

6. Surat keterangan pindah datang (bila yang pindah dalam wilayah negara RI)
  7. Surat keterangan datang dari luar negeri (bagi yang datang dari luar negeri karena pindah)
  8. Fotocopy formulir F.2-01 (penambahan anggota karena
  9. kelahiran)
  10. Formulir F.1-01 dan F.1-16
  11. 10.KK asli
- b. Persyaratan pengangguran anggota kartu keluarga
1. Surat pengantar Desa/Kelurahan di stempel petugas registrasi diketahui oleh camat;
  2. Fotocopy akta lahir;
  3. Fotocopy surat nikah/akta perkawinan (bagi yang sudah menikah);
  4. Fotocopy surat cerai (bagai yang cerai hidup);
  5. Fotocopy ijazah terakhir;
  6. Surat keterangan pindah datang (bilayang pindah dalam wilayah negara RI);
  7. Surat keterangan datang dari luar negeri (bagi yang datang dari luar negeri karena pindah);
  8. Fotocopy formulir f.2-29 (bila anggota ada yang meninggal);
  9. Formulir F.1-01 dan F.1-16
  10. 10.KK asli
- c. Persyaratan perpanjangan kartu keluarga (KK)
1. Surat pengantar Desa/Kelurahan di stempel petugas registrasi diketahui camat;
  2. Kartu keluarga lama asli
  3. Fotocopy akta lahir; 4. Fotocopy surat nikah/akta perkawinan (bagi yang sudah menikah)
  4. Fotocopy surat cerai (bagi yang cerai hidup);
  5. Fotocopy ijazah terakhir; 7. Formulir F.1-01 dan F.1-15;
- d. Persyaratan penertiban Kartu Keluarga (KK) rusak/hilang
1. Surat pengantar Desa/Kelurahan di stempel petugas registrasi diketahui camat;
  2. Kartu Keluarga asli yang rusak;
  3. Fotocopy KTP-EL
  4. Surat kehilangan dari Desa/Kelurahan (bila KK hilang);
  5. Fotocopy akta lahir;
  6. Fotocopy surat nikah/akta perkawinan (bagi yang sudah menikah)
  7. Fotocopy surat cerai (bagi yang cerai hidup);
  8. Formulir f.1-01 dan f.1-15;
- Perubahan Biodata Penduduk**
- a. Persyaratan perubahan biodata penduduk secara umum
1. Surat pengantar desa/kelurahan distempel petugas registrasi diketahui camat;
  2. Kartu keluarga (KK) asli;
  3. Fotocopy akta/surat lahir (F-2.01)
  4. Fotocopy surat nikah;
  5. Fotocopy ijazah (SD-terakhir);
  6. Fotocopy surat kematian;
  7. Formulir F-1.01; 8. Formulir F-1.06;
  8. Formulir F-1.05;
  9. 10.Fotocopy SK/karpeg (bagi pensiunan)
- b. Persyaratan Perubahan Data Kartu Keluarga Secara Rinci
1. Persyaratan perubahan status perkawinan/perceraian
    - a. surat pengantar desa/kelurahan di stempel petugas registrasi diketahui camat
    - b. Kartu keluarga (KK) asli + fotocopy
    - c. fotocopy buku nikah/akta perceraian
    - d. fotocopy akta kelahiran/surat keterangan kelahiran (F-2.01)
    - e. formulir F-1.05 surat pernyataan perubahan data)
    - f. formulir F-1.06 (formulir perubahan data penduduk)

g. formulir F-1.01 (formulir biodata penduduk WNI)

2. Persyaratan perubahan biodata pada pendidikan

a. surat pengantar dari desa/kelurahan di stempel petugas registrasi diketahui camat

b. kartu keluarga (KK) asli + fotocopy

c. fotocopy akta kelahiran/surat keterangan kelahiran (F-2.01)

d. fotocopy ijazah terakhir

e. formulir F-1.05 (surat pernyataan perubahan data)

f. formulir F-1.06 (formulir perubahan data penduduk)

g. formulir F-1.01 (formulir biodata penduduk WNI)

3. Persyaratan perubahan biodata pekerjaan

a. surat pengantar Desa/Kelurahan di stempel petugas registrasi diketahui camat

b. kartu keluarga (KK) asli + fotocopy

c. fotocopy akta kelahiran/surat keterangan kelahiran (F-2.01)

d. formulir F-1.05 (surat pertanyaan perubahan data)

e. formulir F-1.06 (formulir perubahan data penduduk)

f. formulir F-1.01 (formulir biodata penduduk WNI)

g. SK pengangkatan/surat perintah dan lainnya

4. Persyaratan perubahan jenis kelamin

a. Surat pengantar desa/kelurahan di stempel petugas registrasi diketahui camat

b. kartu keluarga (KK) asli + fotocopy

c. fotocopy buku nikah/akta perceraian

d. fotocopy akta kelahiran/surat keterangan kelahiran (F-2.01)

e. formulir F-1.05 (surat pertanyaan perubahan data)

f. formulir F-1.06 (formulir perubahan data penduduk)

g. formulir F-1.01 (formulir biodata penduduk WNI)

h. penetapan pengadilan negeri

5. Persyaratan perubahan Biodata (perubahan, penambahan/ pengurangan nama)

a. Surat pengantar desa/kelurahan di stempel petugas registrasi diketahui camat

b. kartu keluarga (KK) asli + fotocopy

c. fotocopy buku nikah/akta perceraian

d. fotocopy akta kelahiran/surat keterangan kelahiran (F-2.01)

e. fotocopy ijazah (semua ijazah yang dimiliki)

f. formulir F-1.05 (surat pertanyaan perubahan data)

g. formulir F-1.06 (formulir perubahan data penduduk)

h. formulir F-1.01 (formulir biodata penduduk WNI)

i. penetapan pengadilan negeri

6. persyaratan perubahan data pada tanggal, bulan tahun kelahiran

a. Surat pengantar desa/kelurahan di stempel petugas registrasi diketahui camat

b. kartu keluarga (KK) asli + fotocopy

c. fotocopy buku nikah/akta perceraian

d. fotocopy akta kelahiran/surat keterangan kelahiran (F-2.01)

e. formulir F-1.05 (surat pertanyaan perubahan data)

f. formulir F-1.06 (formulir perubahan data penduduk)

g. formulir F-1.01 (formulir biodata penduduk WNI)

h. penetapan pengadilan negeri

(lihat Gambar 4.2 )

Prosedur Permohonan dalam Pembuatan Kartu Keluarga

Kantor RT

- Sebagaimana tugas dan fungsi rukun tetangga RT adalah pelayanan administrasi pemerintahan

- Pemohon meminta surat pengantar di RT Kantor Desa/Kelurahan:

- Penduduk melapor ke Lurah dengan membawa persyaratan dan mengisi permohonan KK.

formulir

- Petugas registrasi kelurahan menerima dan meneliti kelengkapan berkaspersyaratan.
- Petugas registrasi kelurahan mencatat dalam Buku Harian Peristiwa Penting dan Kependudukan (BHPPK) dan Buku Induk Penduduk (BIP).
- Lurah menandatangani Formulir permohonan KK.

Kantor Kecamatan:

- Petugas Kecamatan melakukan verifikasi dan validasi berkas permohonan KK.
- Camat menandatangani formulir permohonan KK.

Kantor Dinas:

- Petugas melakukan perekaman data ke dalam data base kependudukan
- Kepala Dinas menerbitkan dan menandatangani KK.

Prosedur pelayanan dalam pembuatan kartu keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Luwu sudah sangat baik, hal tersebut juga disampaikan oleh bapak Kepala Seksi Penertiban kartu keluarga (KK) mengatakan bahwa kantor Kependudukan dan Catatan Sipil telah memberikan pelayanan maksimal sesuai dengan sop kepada masyarakat khususnya dalam pembuatan kartu keluarga : “kami telah memberikan pelayanan maksimal sesuai dengan SOP (Standa Operasional Prosedur) kepada masyarakat khususnya dalam pembuatan kartu keluarga, karena atasan menuntut kami untuk bertanggung jawab penuh dengan tugas yang diberikan, cukup memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan dikantor kami maka akan di proses secepatnya”(wawancara pada tanggal 11 agustus 2015) Menurut salah seorang informan masyarakat yang mengatakan pelayanan dalam pengurusan kartu keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan catatan Sipil sangat baik dan cepat : “ini kali keduanya saya mengurus kartu keluarga di kantor ini dan pengurusannya pun tidak dipersulit dan pelayanannya cukup cepat dibanding sebe-

lumnya” (wawancara pada tanggal 11 agustus 2015)

Pelayanan publik secara umum. Dalam konsep pelayanan publik, dikemukakan bahwa efisiensi dan ketepatan waktu menjadi salah satu syarat terlaksananya pelayanan publik yang berkualitas. Demikian juga kualitas dari aparatur sebuah instansi, memberikan beban kerja harus sesuai dengan kemampuan individu itu sendiri. hal tersebut juga di kemukakan oleh bapak Drs. M. Aras Nursalam selaku kepala dinas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil bahwa the right man on the right place: “masalah yang sering terjadi di suatu instansi yaitu menempatkan seseorang bukan pada tempatnya hal itu menyebabkan lambatnya pemberian pelayanan dikarenakan barbagai masalah, seperti kurangnya pemahaman menggunakan teknologi, maka dari itu kantor kami mengatasi hal tersebut dengan memberikan pelatihan-pelatihan agar aparat paham akan tugas dan fungsinya masing-masing”

### **C. Faktor – faktor yang mempengaruhi akuntabilitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP dan KK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di KabupatenLuwu**

#### **Faktor-Faktor yang Mendukung :**

##### **a. Profesionalisme Kerja Pegawai**

Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin melalui perilakunya sehari-hari dalam organisasi. Tingkat kemampuan pegawai yang tinggi akan lebih cepat mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya, sebaliknya apabila tingkat kemampuan pegawai rendah kecenderungan tujuan organisasi yang akan dicapai akan lambat bahkan menyimpang dari rencana semula. Dalam hal ini kemampuan dalam mepergunakan peralatan yang ada dalam mendukung pekerjaan yaitu proses pembuatan KTP dan KK, kesiapan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan KTP dan KK yaitu disiplin dalam

memulai dan menyelesaikan pekerjaannya, mentaati segala peraturan yang melandasi bidang pekerjaannya, sikap aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### 1) Kemahiran

Kemahiran dalam mempergunakan peralatan yang ada dalam mendukung pekerjaan, yaitu proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan KK. Pendapat masyarakat mengenai kemampuan pegawai dalam mempergunakan peralatan dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga : “Kemampuan pegawai dalam mempergunakan peralatan seperti penggunaan komputer dalam penerbitan KTP dan KK sangat menguasai, proses pembuatan KTP dan KK sangat cepat”. (wawancara dengan masyarakat, 12 agustus 2015). Begitu juga Bapak Subhan selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu dalam wawancara, bahwa kemampuan pegawai dalam mempergunakan peralatan dalam proses pembuatan KTP dan KK, yaitu : “Dalam hal ini kemampuan pegawai dalam menggunakan peralatan sudah baik, seperti penguasaan teknologi komputer yang memadai. Jadi bisa dikatakan pegawai bagian operator penerbitan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga sudah mahir”. (Wawancara, 12 agustus 2015)

#### 2) Kesiapan

Kesiapan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan KTP dan KK yaitu disiplin dalam memulai dan menyelesaikan pelayanan Kesiapan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan KTP dan KK yaitu disiplin dalam memulai dan menyelesaikan pelayanan sudah baik. Pendapat ibu Mustika mengenai Kesiapan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan KTP dan KK yaitu disiplin dalam memulai dan menyelesaikan pelayanan, yaitu : “Kesiapan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil sudah baik, karena pegawai selalu datang tepat waktu”.

(wawancara pada tanggal 12 agustus 2015). Begitu juga Bapak Hamdan, selaku staf di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Luwu dalam wawancara, yaitu : “Kami selalu disiplin dan selalu siap dalam melayani masyarakat di bidang KTP dan KK demi memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat”. (wawancara pada tanggal 12 agustus 2015).

#### 3) Mentaati Segala Peraturan Yang Melandasi Bidang Pekerjaan

Para pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu dalam mentaati segala peraturan yang melandasi bidang pekerjaan sudah baik. Dalam melaksanakan tugas pengurusan Kartu Tanda Penduduk dengan ketentuan yang ada yaitu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurusnya yaitu prosedur pengurusan. Hal inilah yang diharapkan masyarakat yaitu kemudahan dalam proses pengurusan Kartu Tanda Penduduk. Seperti yang di utarakan oleh bapak Dr. Bakhtiar, SE, MM selaku kepala bidang Kependudukan bahwa : “Setiap pegawai harus tahu dan mengerti tentang peraturan yang berlaku dalam melaksanakan tugasnya. Dalam hal ini sudah bisa dikatakan baik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ini karena pegawai selalu datang lebih awal dan selalu aktif apel pagi. Jadi para pegawai dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat karena ketaatan peraturan”. (wawancara, 13 Agustus 2015). Sedangkan Bapak Sulaiman selaku Kepala Bidang Kependudukan Kabupaten Luwu menyampaikan : “Dalam melaksanakan tugas pengurusan Kartu Tanda Penduduk dan kartu keluarga dengan ketentuan yang ada yaitu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurusnya yaitu prosedur pengurusan”. (Wawancara pada tanggal 14 Agustus 2015).

#### 4) Sikap aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Sikap yang dilakukan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten

Luwu dalam melayani masyarakat adalah dengan menerima dan ramah terhadap masyarakat. Dengan sikap ramah dan sopan, pembicaraan yang wajar dalam arti tidak dibuat-buat, cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan, disampaikan dengan terbuka. Dengan sikap aparaturnya yang seperti itu maka akan memperlancar proses pelayanan pengu-rusan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga, dengan sikap ini masyarakat akan merasa puas dan dihargai. Seperti halnya yang di katakan oleh Bapak Saifullah salah seorang masyarakat mengenai sikap aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu "Sikap pegawai dalam me-layani saya dalam proses pembuatan KTP dan KK cukup ramah, sopan dan tidak memper-sulit saya dalam pengurusan KTP dan KK anak saya, walau menunggu 1 hari tidak menjadi masalah yang penting bisa jadi". (wawancara pada tanggal 12 Agustus 2015).

#### **b. Pelayanan yang Memuaskan Masyarakat**

1. Pelayanan yang merata dan sama tanpa membedakan status dan kedudukan Pelayanan pemerintah sebagai pelaku organisasi publik harus bersifat netral dan tidak memihak. Pada dasarnya setiap orang berhak mendapatkan kesempatan dan pelayanan yang sama. Hal ini harus perlu dilaksanakan oleh aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada setiap orang, dengan itu masyarakat akan merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya pemerintah. Sama halnya yang dikatakan oleh bapak Subhan selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil bahwa : "Mengenai pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya kepada masyarakat yang melakukan aktivitas pengu-rusan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga adalah sama merata tanpa me-mandang golongan dan status. Hal ini disebabkan oleh adanya profesionalisme para aparaturnya dalam melaksanakan tugas-tugasnya serta perannya sesuai dengan tugas yang diemban. Dengan sikap seperti ini akan merubah cara pandang masyarakat kepada

pemerintah, sehingga masyarakat merasa nyaman dan dihargai didalam proses pengu-rusan Kartu Tanda Penduduk. Hal ini kami lakukan dengan baik karena merupakan salah satu hal yang penting untuk memberikan keadilan bagi masyarakat". (Wawancara pada tanggal 12 Agustus 2015)

Pernyataan di atas di perkuat oleh ibu kartini mengatakan bahwa : "Sangat baik pe-layanan yang diberikan oleh pegawai kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, dalam pengurusan KTP dan KK saya tidak diper-sulit".(wawancara pada tanggal 12 Agustus 2015).

2. Pelayanan dengan cepat dan tepat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan yaitu prosedur/tata cara pengurusan KTP dan KK\ Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah berusaha memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada masyarakat khususnya dalam pengurusan KTP dan KK dengan baik. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Dr. Bakhtiar, SE, MM selaku Kepala Bi-dang Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu bahwa : "Kami sudah melaksanakan tugas dalam proses pengurusan KTP dan KK sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan. Apabila per-syaratan dan dokumen dari pemohon sudah lengkap, tentu kami bisa memberikan pe-la-yanan dengan cepat". (Wawancara pada tanggal 13 Agustus 2015). Diperkuat pula dari pernyataan salah seorang informan yakni Bapak Saifullah yang mengatakan : "prosedur yang telah ditetapkan Kantor kependudukan dan Catatan Sipil dalam proses pembuatan KTP dan KK hanya memerlukan waktu 1 hari saya rasa itu sudah cukup cepat". (Wa-wawancara pada tanggal 12 Agustus 2015)

3. Biaya/tarif dalam pengurusan KTP dan KK Munculnya keluhan-keluhan mengenai kualitas pelayanan publik dan tidak beresnya penyelenggaraan pelayanan publik disebabkan karena prosedur layanan tidak jelas atau sengaja dibuat abu-abu sehingga menjadi ar-ea yang subur bagi tumbuhnya praktek

penyelewengan. Persoalan yang timbul di masyarakat adalah penundaan yang berlarut, penyimpangan prosedur dan permintaan imbalan. Maka masyarakat menuntut tanggung jawab pelayanan dan peningkatan kinerja pelayanan publik semakin baik. Adapun biaya/tarif pengurusan Kartu Tanda Penduduk sudah ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah yaitu masyarakat tidak dibebankan untuk mengeluarkan biaya dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk dan KK sepeserpun. Seperti yang dikatakan oleh bapak Subhan selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu bahwa: "Kalau mengenai rincian biaya/tarif dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk, masyarakat Tidak dibebankan biaya sepeserpun, terus terang saja meskipun APBD tiap tahunnya bisa kami katakan masih kurang tapi kami memprioritaskan sebagian dana pada pelayanan berupa E-KTP untuk masyarakat umum sebesar 50% dari anggaran yang tersedia". (wawancara pada tanggal 12 Agustus 2015). Sama halnya yang dikatakan oleh masyarakat bahwa : "dalam hal pengurusan KTP dan KK di kantor Kependudukan dan Catatan Sipil kami tidak dimintai biaya sepeserpun".(Wawancara pada tanggal 12 Agustus 2015)

#### **Faktor-Faktor yang Menghambat Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam pembuatan KTP dan KK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Luwu**

a. Kurangnya sosialisasi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, sehingga banyak masyarakat yang belum mengerti dengan prosedur dalam pembuatan Kartu tanda penduduk (KTP) dan kartu keluarga (KK).

b. Adanya pungutan liar (pungli) oleh oknum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang sudah menjadi budaya di setiap birokrasi publik. Dan banyak masyarakat yang sudah terbiasa dengan hal tersebut.

c. Walaupun telah diakui bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu mendapat respon positif dan cukup memuaskan masyarakat, namun di sisi lain masih ada kekurangan dalam hal sarana dan prasarana, baik itu sarana pelayanan maupun sarana kerja. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis temukan bahwa ada beberapa sarana kerja seperti, pada bidang pemrosesan banyaknya fasilitas komputer yang tidak layak pakai, Untuk sarana pelayanan sendiri, terdapat beberapa kendala seperti pada bagian menunggu pemohon atau masyarakat yang ingin membuat ktp atau kk kurangnya kursi tersedia dan kurang layak kursi. WC umum yang tidak layak dan fasilitas pendingin ruangan di ruang tunggu juga belum terlihat di Kantor Kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Luwu.

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti terkait analisis Akuntabilitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu, diperoleh kesimpulan bahwa :

1. Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga di dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu dapat dikatakan sudah cukup baik. Mekanisme dan persyaratan yang diterapkan oleh kantor kependudukan dan catatan sipil mendapat respon positif oleh masyarakat, dilihat dari respon masyarakat, aparatur yang ada di dinas kependudukan dan catatan sipil menjunjung tinggi profesionalitas kerja. proses pelayanan diberikan kepada masyarakat berjalan sesuai dengan perintah dan masyarakat inginkan, pelayanan yang merata tanpa membeda bedakan status dan kependudukan masyarakat sehingga tidak terjadi kecemburuan sosial. Faktor lain yang menjadikan respon masyarakat puas dengan mekanisme yang ada itu ka-

rena tidak adanya biaya yang ditetapkan untuk pembuatan KTP dan KK.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Akuntabilitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Luwu. Dalam Akuntabilitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Luwu, terdapat beberapa faktor yang mendukung maupun menghambat Analisis pelayanan publik dalam pembuatan KTP dan KK Antara lain :

a. Faktor yang mendukung Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam pembuatan KTP dan KK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Luwu.

1) Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin melalui perilakunya sehari-hari dalam organisasi. Tingkat kemampuan pegawai yang tinggi akan lebih cepat mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya, sebaliknya apabila tingkat kemampuan pegawai rendah kecenderungan tujuan organisasi yang akan dicapai akan lambat bahkan menyimpang dari rencana semula. Dan istilah kemampuan dapat juga dipergunakan untuk menunjukkan apa yang akan dapat dikerjakan oleh seseorang, bukan apa yang telah dikerjakan oleh seseorang.

2) Pelayanan yang memuaskan masyarakat, Pelayanan yang merata dan sama tanpa membedakan status dan kedudukan Pelayanan pemerintah sebagai pelaku organisasi publik harus bersifat netral dan tidak memihak. Pada dasarnya setiap orang berhak mendapatkan kesempatan dan pelayanan yang sama. Hal ini harus perlu dilaksanakan oleh aparatur dalam memberikan pelayanan kepada setiap orang, dengan itu masyarakat akan merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah.

b. Faktor yang menghambat Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam pembuatan KTP dan

KK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu

1. Kurangnya sosialisasi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, sehingga banyak masyarakat yang belum mengerti dengan prosedur dalam pembuatan Kartu tanda penduduk (KTP) dan kartu keluarga (KK).

2. Adanya pungutan liar (pungli) oleh oknum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang sudah menjadi budaya di setiap birokrasi publik. Dan banyak masyarakat yang sudah terbiasa dengan hal tersebut.

3. Walaupun telah diakui bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu mendapat respon positif dan cukup memuaskan masyarakat, namun di sisi lain masih ada kekurangan dalam hal sarana dan prasarana, baik itu sarana pelayanan maupun sarana kerja. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis temukan bahwa ada beberapa sarana kerja seperti, pada bidang pemrosesan data masih terdapat fasilitas komputer yang kurang memadai dalam segi efisiensi pelayanan, Untuk sarana penunjang pelayanan sendiri, terdapat beberapa kendala seperti kurangnya ketersediaan kursi yang layak pada ruang tunggu. Toilet umum yang kurang layak digunakan atau bisa dikatakan kurang diperhatikan kebersihannya serta fasilitas penunjang bagi kenyamanan seperti pendingin ruangan pada ruang tunggu juga belum terlihat di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu.

#### DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Agustino.2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. cet.ke-2. Bandung : Alfabeta
- Nugroho D Riant. 2006. *Kebijakan Publik Untuk Negara-Negara Berkembang*. Jakarta : PT.Elex Media Komputindo

- Parsons Wayne. 2006. *Public Policy Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Jakarta: Kencana
- Suharto Edi. 2005. *Analisis Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Malang : Refika Aditama
- Situmorang Victor. 1994. *Tindak Pidana Pegawai Negeri Sipil*, cet. Ke-2. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Barata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media. Komputindo.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Ndraha, Taliziduhu, 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)1*, RinekaCipta, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru) 2*, Rineka Cipta, Jakarta.
- [http://id.wikipedia.org/wiki/pemerintahan\\_daerah\\_di\\_Indonesia](http://id.wikipedia.org/wiki/pemerintahan_daerah_di_Indonesia). Diakses pada tanggal 28 januari 2015
- [www.academia.edu/5485760/pelayanan\\_publik.html](http://www.academia.edu/5485760/pelayanan_publik.html). Diakses pada tanggal 28 januari 2015
- <http://id.wikipedia.Luwudalamangka.com>. Di akses pada tanggal 25 januari 2015.
- <http://dispemda.baliprov.go.id>. Diakses pada 25 januari 2015
- [www.Luwudalamangka.co.id/gambar-an-umum-kabupaten-luwu](http://www.Luwudalamangka.co.id/gambar-an-umum-kabupaten-luwu). Diakses pada tanggal 12 agustus 2015

#### **Peraturan Perundang-Undangan:**

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009

Tentang Pelayanan publik.

Undang-Undang RI No. 23 tahun

2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang No .23 Tahun 2006 ten-

tang administrasi kependudukan\

#### **Sumber Internet:**

[www.palopopos.co.id/luwu/item/1255pns-tak-disiplin-kantor-pemkab-lengang.html](http://www.palopopos.co.id/luwu/item/1255pns-tak-disiplin-kantor-pemkab-lengang.html). Di akses pada tanggal 10 februari 2015