PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA KANTOR KECAMATAN PATTALLASSANG KABUPATEN GOWA

Irma Suryani & Jamaluddin

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan administrasi kependudukan terutama Pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dalam hal ini adalah administrasi keterangan pindah dan pencatatan sipil berupa pencatatan kelahiran dalam hal ini adalah penerbitan surat keterangan kelahiran sebagai dasar pembuatan akte kelahiran. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif dengan jumlah informan sebanyak 3 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan analisis data yang digunakan terdiri dari empat alur kegiatan, yaitu: pengumpulan, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (verifikasi). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa dilihat pada Transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban menunjukkan pelayanan berjalan cukup baik.

Kata Kunci: Pelayanan, Administrasi Kependudukan

ABSTRACT

This study aims to determine the settlement administration services primarily Recording on reporting events in this population is a moving description of the administration and civil registry in the form of birth registration in this case is the issuance of the birth certificate as the basis for the birth certificate. This study merupakan study used a qualitative approach with a number of informants as many as three people. Data were collected by using observation, interview and documentation. While the analysis of the data used consists of four flow of activities, namely: data collection, data reduction, data presentation and conclusion (verification). The results showed that the population administrative services in the District Office Pattallassang Gowa views on transparency, accountability, conditional, participative, equal rights and balance of rights and obligations indicate the service went pretty well.

Keywords: Services, Population Administration

PENDAHULUAN

Salah satu latar belakang dilaksanakannya Reformasi Birokrasi adalah kualitas pelayanan publik yang belum memenuhi harapan masyarakat, dalam arti tingkat kepuasan masyarakat masih rendah, ditandai masih banyaknya keluhan-keluhan terhadap penyelenggara pelayanan publik, baik yang berkaitan dengan prosedur pelayanan yang masih terkesan berbelit-belit, kelambatan dalam pengurusan, biaya yang

tidak terjangkau maupun sikap petugas pelayanan yang tidak mencerminkan sikap sebagai abdi masyarakat.

Adapun sering ditemui pelayanan administrasi di berbagai tempat penuh dengan berbagai masalah seperti mengenai ketepatan waktu, biaya, cara pelayanan, pungutan liar, dan lain sebagainya yang jauh dari bentuk organisasi pelayanan publik yang ideal. Hal tersebut yang harusnya menjadi fokus pemerintah dalam peningkatan kualitas Aparatur Negara untuk pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah secara tegas telah diamanatkan bahwa untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat akan ditempuh melalui 3 jalur, yakni : peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat dan peran serta masyarakat. Maka nampak bahwa pelayanan publik mempunyai peranan yang sangat penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah disamping regulasi dan pemberdayaan.

Berdasarkan prapenelitian lapangan terdapat keluhan masyarakat yang disebabkan oleh kondisi geografis, yakni jarak tempuh antara tempat tinggal pelanggan dengan tempat pelayanan yang terlalu jauh, sehingga diharapkan adanya upaya pemerintah dalam pemangkasan pelayanan administrasi tersebut. Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi "simpul pelayanan" (*front office*) dari SKPD tingkat kabupaten, khususnya yang menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terutama bagi kecamatan yang secara geografis dipandang lebih efektif dan efisien dilayani di tingkat kecamatan.

Sebagai contoh kasus pada saat prapenelitian lapangan, selama ini masih banyak warga masyarakat yang akan mengurus dokumen atau akte catatan sipil tidak dapat terlayani dengan baik karena jarak tempuh yang jauh, sehingga banyak diantara mereka akhirnya menggunakan jasa calo (penyedia jasa) untuk pengurusannya, yang berakibat biaya (*cost*) pelayanan semakin membengkak dan seringkali penyelesaiannya tidak tepat waktu. Dengan adanya pelayanan pelanggan di tingkat kecamatan maka masyarakat tidak perlu ke kabupaten, tetapi cukup menyerahkan persyaratan administrasi ke petugas kecamatan dan pengurusan selanjutnya akan dilakukan oleh petugas kecamatan. Sehingga pelayanan selesai di kecamatan. Sedangkan untuk jenis-jenis perijinan berskala kecil dapat diserahkan sepenuhnya ke kecamatan.

Menyadari hal-hal tersebut diatas Kementerian Dalam Negeri telah menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, yang kemudian ditindak lanjuti dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 – 270 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolannya mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan.

Pemerintah Kecamatan sebagai unit organisasi pemerintah daerah mempunyai kedudukan yang strategis karena berada di garis depan yang berhadapan langsung dengan masyarakat dengan berbagai macam latar belakang, kebutuhan dan tuntutan yang selalu berubah dan berkembang. Bahkan Carlzon dalam Wasistiono (2003: 42) mengatakan, bahwa abad 21 sebagai “abad pelanggan”, dalam arti para pengguna jasa atau pelanggan ditempatkan pada tempat yang sangat terhormat. Sebagai pusat pelayanan, kecamatan dimasa depan diharapkan mampu memberikan pelayanan secara proporsional berdasarkan kriteria dan skala kecamatan di bidang perijinan dan non perijinan.

Demikian pula halnya di Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa dengan berbagai kompleksitas dan keragaman corak kegiatan, diharapkan agar sekiranya aparatur pemerintah dapat berperan dan berfungsi sebagaimana mestinya guna mewujudkan tujuan pelayanan administrasi dalam rangka untuk menunjang dan melancarkan pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. sebagaimana yang telah diatur oleh pemerintah dalam PP Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan. Masalahnya bagaimana mengoptimalkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pelanggan dalam rangka mewujudkan *Good Local Government*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan deskripsi berupa kata-kata tertulis dan lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, yang dilaksanakan di Kantor Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang menggambarkan secara naratif dengan berdasar pada data-data hasil penelitian yang ditelaah secara objektif dari hasil wawancara, observasi, penelaahan dokumen.

Adapun analisis data dalam penelitian ini melalui tahapan dan langkah-langkah sebagai berikut, yaitu:

- a. pengumpulan data, yakni melalui tiga cara yaitu teknik observasi, teknik wawancara dan teknik dokumentasi
- b. Reduksi data, yakni membuat abstraksi atau rangkuman.
- c. Penyajian data, yaitu penyajian dengan mengambil yang pokok-pokok namun dapat dijamin kesahihannya.
- d. Kesimpulan atau verifikasi yaitu menarik permasalahan sehingga memungkinkan verifikasi selama penelitian berlangsung.

PEMBAHASAN

Hasil Penelitian di Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa yang diperoleh dari hasil wawancara guna mengungkap pelayanan administrasi kependudukan disajikan berdasarkan konsep penelitian yaitu, Transparansi Pelayanan, Akuntabilitas pelayanan, Kondisional pelayanan, partisipatif, keamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Transparansi Pelayanan

Transparansi pelayanan merupakan keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan oleh pemberi pelayanan kepada penerima layanan. Prinsip transparan adalah menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui pelayanan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.

Transparansi ditujukan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan kepada institusi bahwa institusi adalah organisasi pelayanan yang bersih dan berwibawa dalam arti bebas dari KKN dan Profesional dalam bekerja. Transparansi bertujuan untuk menciptakan kepercayaan timbal balik antara institusi dan publik melalui informasi yang memadai dan menjamin kemudahan memperoleh informasi yang akurat.

Transparansi pelayanan administrasi kependudukan yang dimaksudkan untuk memberikan kepastian kepada masyarakat berupa informasi yang akurat perihal proses layanan tersebut baik berupa syarat administrasi, biaya maupun waktu penyelesaiannya dalam hal ini berupa pengurusan Akta Kelahiran dan Keterangan pindah yang dibutuhkan oleh masyarakat di Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa. Adapun beberapa syarat-syarat administrasi yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk memperoleh pelayanan tersebut yang secara berjenjang informasi ini telah disampaikan baik di tingkat Dusun, Desa sampai di Kecamatan kepada masyarakat guna mendapatkan pelayanan tersebut.

Berdasarkan keterangan Staf bagian Umum Pemerintahan kecamatan Pattallassang menjelaskan :

Bahwa Pelayanan Administrai kependudukan bagi masyarakat dalam hal ini pengurusan akte kelahiran bagi masyarakat belum memiliki sama sekali akte kelahiran dipersyaratkan untuk mengambil surat keterangan lahir dari pemerintah Desa setempat dan surat keterangan rekomendasi dari Kepala Desa yang menyatakan bahwa bersangkutan warga asli penduduk desa dan mengisi formulir dari Dinas Catatan Sipil yang di tanda tangani kepala Desa atau Sekdes dengan syarat harus membawa KTP dan KK serta surat Keterangan lahir dari Puskesmas/Rumah Sakit yang selanjutnya di bawa ke kantor Kecamatan untuk di tanda tangani Pihak Pejabat Kecamatan yang berkompeten dalam hal ini yaitu kasi Pemerintahan, Sekcam dan Camat dan dibawa ke Catatan Sipil. Sedangkan untuk mengurus surat keterangan pindah penduduk yaitu masyarakat datang ke Pemerintah Desa untuk mendapatkan surat Keterangan Rekomendasi Pindah yang ditanda tangani oleh Kepala desa atau Sekdes dengan persyaratan membawa KTP dan KK asli selanjutnya di bawa ke Kantor Kecamatan untuk di tanda tangani oleh pejabat yang berkompetern yaitu Kasi, Sekam dan Camat, selanjutnya di bawa ke Catatan Sipil dan semuanya

di kantor kecamatan tidak di pungut biaya administrasi karena di catatan sipil juga dokumen kependudukan yang di terbitkan semua gratis, kecuali ada oknum yang menjadi perantara, (Bapak Arivai, S.Sos, wawancara, 25 Maret 2016).

Uraian di atas sejalan dengan pernyataan sebagai warga masyarakat Kecamatan Pattallassang yang mengungkapkan bahwa :

Bahwa persyaratan untuk mendapatkan Pelayanan administrasi Kependudukan terutama Pengurusan Akta Kelahiran dan Surat Keterangan Pindah di Kantor Kecamatan tidak ada yang ditutupi oleh staf kecamatan dan desa. Memang tidak ada biaya yang dikenakan di Kecamatan dan Desa, namun ada juga masyarakat yang biasanya memberikan uang kepengurusan kepada staf desa yang mau menguruskan semuanya dari tingkat Desa sampai selesai dan ini bukan pemaksaan, hanya sebatas menghargai jasanya orang lain dengan alasan mereka tidak mau cepat dan tidak mau capek mengurus".(Bapak Azis Paewa wawancara 27 Maret 2016).

Senada dengan apa yang ungkapan warga tersebut, salah satu staf Desa juga mengatakan seara terus terang bahwa :

Ada juga beberapa masyarakat yang mengetahui persyaratan-persyaratan untuk pengurusan Akte Kelahiran dan Surat Keterangan Pindah di kecamatan dan desa, tetapi karena mereka tidak mau repot mengurus dan hal tersebut, maka mereka meminta bantuan dari staf desa untuk pengurusannya, dengan memberikan uang dengan dalih untuk biaya operasional staf desa tersebut, padahal sudah dijelaskan tidak ada biaya administrasi yang dipungut di Catatan Sipil, (Bapak Sahabuddin, wawancara 28 Maret 2016).

Akuntabilitas

Pada dasarnya akuntabilitas pelayanan Publik yang merupakan suatu konsep yang baik dalam memperbaiki birokrasi public agar sesuai dengan harapan-harapan public. Itulah alasan mengapa dalam pencapaian *good governance* diperlukan control penuh dari seluruh stakeholder terhadap birokrasi agar dapat akuntabel. Selain itu akuntabilitas dapat menjadi acuan dalam pengelolaan dan pengendalian sumber daya aparatur dalam penerapan kebijakan public dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Pencapaian pelayanan yang berkualitas tidak terlepas dari pada prinsip-prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik yaitu terselenggaranya manajemen pemerintahan dan proses pembangunan yang efektif, efisien, dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

Dalam konteks organisasi pemerintahan, akuntabilitas pelayanan adalah pemberian informasi atas aktivitas dan kinerja pemerintah kepada pihak-pihak yang berkepentingan dalam hal ini masyarakat yang membutuhkan layanan. Penekanan utama akuntabilitas public adalah pemberian informasi kepada public dan konstituen lainnya .

Birokrasi di katakana akuntabel apabila mereka dinilai secara obyektif, oleh orang (masyarakat atau melalui wakilnya) dapat mempertanggung jawabkan segala macam perbuatan, sikap, dan sepak terjangnya kepada pihak kekuasaan dan kewenangan yang dimiliki itu berasal. Pelayanan public mempunyai akuntabilitas tinggi apabila acuan utama penyelenggaraannya berorientasi kepada pengguna jasa. Kepuasan pengguna

jasa harus selalu mendapat perhatian dalam setiap penyelenggaraan pelayanan public, karena merekalah sebenarnya penguasa negeri ini, yang membiayai birokrasi melalui pajaknya. Mereka berhak atas pelayanan terbaik pelayannya yaitu birorat. Untuk itu acuan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintahan tergantung kepada birokrat yang yang dapat dipertanggung jawabkan akuntabilitasnya.

Kondisional

Kondisional yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Kondisional dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat terhadap tataran birokrasi pemerintahan, disesuaikan dengan efesiensinya waktu dan tenaga. Kemampuan aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat yang sesuai kondisi yang ada pada saat itu. Kemampuan aparatur pemerintah dalam menghadapi kendala-kendala yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kondisional meliputi eefisiensi dan efektifitas.

Pelayanan administrasi Kependudukan Di Kecamatan pattallassang terutama pelayanan administrasi Akta Kelahiran dan surat keterangan Pindah Penduduk di dilaksanakan oleh sub Bagian Umum pada Sekretariat Kantor Camat Pattallassang. Berdasarkan hasil pengamatan pada bagian ini, yang menangani langsung pelayanan tersebut terdapat dua orang staf yang di tempatkan di bagian yang berhubungan dengan pengadministrasian kependudukan.

Partispatif

Partisipasi masyarakat pada dasarnya merupakan suatu bentuk keterlibatan dan keikut sertaan masyarakat seara aktif dalam keseluruhan proses kegiatan. Peran serta masyarakat tidak hanya terbatas dalam pengertian ikut serta secara fisik tetapi keerlibatan yang memungkinkan mereka melaksanakan penilaian terhadap masalah dan potensi yang terdaat dalam lingkungan sendiri, kemudian menentukan kegiatan yang mereka butuhkan.

Keterlibatan masyarakat ini adalah keterlibatan yang mengarah pada tumbuhnya kemampuan-kemampuan mereka untuk lebih berdaya dalam menghadapi tantangan hidup tanpa harus bergantung pada orang lain.

Begitu pula pada tataran pada Birokrasi pemerintahan saat ini. Dimana pemerintah memiliki berbagai program maupun kebijakan-kebijakan yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Hal ini tentu saja di tuntut partisipasi masyarakat untuk merespon program tersebut dengan cara memberikan krikitan atau saran yang sifatnya membangun agar pemerintah dapat mengetahui kelemahan dan kekurangan daripada program maupun kebijakan tersebut.

Pelayanan administrasi kependudukan pada kantor camat pattallassang tentu memiliki kekurangan dan kelemahan. Secara adminstrasi kelemahan tersebut dapat

terlihat pada pemberi layanan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat. Belum lagi pada aspek legitimasi surat yang dikeluarkan oleh kecamatan pattallassang, harus sesuai prosedur administrasi yang benar. Apabila hal ini terjadi secara terus menerus, maka akan berdampak pada kualitas pelayanan.

Begitu pula bentuk partisipasi masyarakat dalam rangka mendapatkan dokumen administrasi kependudukan berupa surat keterangan akte kelahiran dan surat keterangan Pindah. Animo masyarakat sangat besar untuk mendapatkan pelayanan tersebut. tetapi karena keterbatasan Sumber daya manusia yang dimiliki oleh Pemerintah kecamatan dan tidak tepat waktunya kehadiran dari pejabat berwenang, maka menyurutkan keinginan warga untuk mengurus secara cepat dokumen tersebut.

Kesamaan Hak

Pelayanan Pemerintah sebagai pelaku organisasi public harus bersifat netral dan tidak membedakan status dan kedudukan masyarakat selaku pengguna pelayanan dari Pemerintah. 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.

Mengenai pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kecamatan pattallassang kepada masyarakat yang meminta pelayanan surat keterangan akte kelahiran dan surat keterangan pindah penduduk tidak pernah membedakan, baik yang datang memakai pakaian murahan atau pakaian mahal atau masyarakat yang punya kedekatan khusus dengan pegawai kecamatan ataupun mereka berasal dari daerah lain maupun beda agama. Semuanya disamakan dalam pelayanan tanpa membedakan dari strata sosial maupun lainnya.

Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan dan kewajiban dalam pelayanan masyarakat, sama dengan memberikan rasa keadilan bagi masyarakat dalam segala hal pelayanan. Keadilan merupakan suatu keharusan yang mesti dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena keadilan sangatlah diinginkan oleh masyarakat berkenaan dengan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan antara yang satu dengan yang lainnya tanpa tebang pilih kasih semua masyarakat yang dialayani dalam hal pengurusan administrasi kependudukan surat keterangan lahir dan surat keterangan pindah penduduk. Sikap dan perilaku yang secara wajar menunjukkan kesungguhan hati untuk mentaati segala hal secara cermat dan tertib baik dalam melaksanakan tugas pelayanan administrasi lainnya yang diberikan atasan.

Berdasarkan keterangan Kasubag Umum kecamatan pattallassang menjelaskan bahwa:

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk legitimasi surat keterangan kependudukan kami tidak melihat dari latar belakang masyarakat, siapapun dia, kami perlakukan sama sesuai dengan peraturan yang berlaku, kami perlakukan sama antara yang satu dengan yang lainnya dan mendahulukan yang mana lebih awal duluan datang maka itulah yang kami layani. (Syahrudin, SH. Wawancara 2 April 2016).

Hal senada dengan keterangan warga masyarakat Kecamatan Pattallassang mengatakan bahwa:

Pegawai staf Kecamatan pattallassang di bagian umumnya dalam memberikan pelayanan untuk surat keterangan kelahiran dan Surat keterangan lahir mereka memberikan pelayanan secara adil serta tidak melihat daripada status jabatan atau ekonomi yang saya miliki (bapak Adam dg. Tiro, wawancara 2 April 2016).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelayan administrasi kependudukan terutama Pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dalam hal ini adalah administrasi keterangan pindah dan pencatatan sipil berupa pencatatan kelahiran dalam hal ini adalah penerbitan surat keterangan kelahiran sebagai dasar pembuatan akte kelahiran pada kantor Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Pelayanan administrasi kependudukan pada kantor Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa masih secara keseluruhan sudah cukup optimal. Hal ini disebabkan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Kecamatan Pattallassang secara transparansi memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai persyaratan-persyaratan dokumen yang harus dilengkapi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan tersebut. Walaupun tidak ada pungutan administrasi apapun dalam penyelesaian administrasinya baik di tingkat Desa maupun di tingkat Kecamatan, tetapi masyarakat terkadang memberikan uang kepada pengurus baik itu staf desa maupun staf kecamatan untuk mengurus sepenuhnya dan sifatnya tidak memaksa. Adapun hal yang masih kurang dalam hal proses pelayanan administrasinya, yaitu kondisi waktu pelayanan kepada masyarakat yang terkadang terhambat dikarenakan petugas atau staf kecamatan maupun pejabat yang berweang yang tidak berada di tempat atau terlambat masuk kantor karena ada urusan lainnya di luar kantor Kecamatan Pattallassang.

DAFTAR PUSTAKA

- Donald, W, Cowell. 1984. *The Marketing Of Service*. London. William Heinaman Ltd.
- H.A.S Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Kotler, Philip. 2002, *Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi Milenium*. Jakarta. Prehallindo.
- Kusdarini, Eny. 2011, *Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara*, Yogyakarta: UNY Press.
- Lukman, Sampara., 2003. *Pelayanan Masyarakat*, Jakarta: Haji Masagung.
- Lukman, Mediya. 2013. *Badan Layanan Umum: Dari Birokrasi Menuju Korporasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Penerbit Ekonisia. Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.
- Seleh, Sirajuddin. 2011. *Pelayanan Administrasi Kepegawaian*. Tesis. Makassar UNM.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- The Liang Gie. 2007. *Perkantoran Modern Edisi Administrasi Keempat*, Yogyakarta: Liberty.
- Wasitiono, Sadu. 2003. *Kapita Selektta Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: CV. Fokusmedia.
- Republik Indonesia. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan.

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan.

Republik Indonesia. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Republik Indonesia. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.