

# EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN TENGGARONG SEBERANG

Fransisca Agustina<sup>1</sup>

## *Abstrak*

*Administrasi kependudukan merupakan hal yang sangat penting karena selalu bersentuhan dengan berbagai kegiatan yang ada di kehidupan. Terkait dengan hal itu pihak penyelenggara pelayanan publik khususnya di bidang administrasi kependudukan hendaknya memberikan pelayanan yang cepat dan akurat agar kebutuhan masyarakat mengenai administrasi kependudukan dapat terpenuhi serta menghilangkan pandangan masyarakat yang menganggap bahwa untuk mengurus administrasi kependudukan merupakan hal yang sulit. Terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif merupakan harapan bagi setiap masyarakat. Pelayanan publik dikatakan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, biaya yang murah, cepat, akurat dan memuaskan.*

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Tenggarong Seberang serta faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Tenggarong Seberang.*

*Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Tenggarong Seberang masih belum efektif seluruhnya ada beberapa indikator yakni mengenai prosedur, waktu dan biaya masih belum sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan masih dikeluhkan oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari masih panjangnya prosedur yang harus ditempuh dan tentu memerlukan waktu yang panjang untuk penyelesaiannya, serta adanya pungutan biaya yang dibebankan kepada masyarakat saat proses pelayanan padahal pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan seharusnya dilaksanakan secara gratis.*

**Keyword:** *efektivitas, pelayanan Publik, administrasi kependudukan, kecamatan tenggarong seberang*

## PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan salah satu fungsi dari pemerintah. Yang mana negara memiliki kewajiban melayani penduduknya untuk memenuhi hak dan kebutuhan mereka. Hal tersebut merupakan amanat Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945. Harapannya setiap pelayanan dapat dengan mudah

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: fransiscaagustina15@gmail.com

diakses dan diperoleh serta informasi mengenai pelayanan yang diinginkan mudah untuk didapat. Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang terbagi ke dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan akan tergambar pada indeks kepuasan masyarakat yang diterima oleh para penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka yang sebenarnya. Kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah haruslah dibangun guna memenuhi harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Kecamatan merupakan perangkat daerah sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh seorang camat berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Pemerintah kecamatan menjadi ujung tombak pelayanan umum di daerah. Dalam menjalankan tugasnya pihak kecamatan tentu banyak berhubungan dengan masyarakat.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan di Kecamatan Tenggarong Seberang terdapat beberapa permasalahan mengenai pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan. Seperti ketidak profesionalan pegawai dalam menjalankan tugas seperti datang tidak tepat waktu. Masalah lain yaitu di kantor kecamatan Tenggarong Seberang hanya ada satu alat perekam KTP elektronik dan digunakan secara terus menerus untuk melayani masyarakat hingga akhirnya mengalami kerusakan sejak agustus 2015. Selain itu terdapat permasalahan lain yang menjadi kendala tercapainya target pendistribusian dokumen administrasi kependudukan seperti KTP dikarenakan sebagian besar masyarakat kecamatan Tenggarong Seberang yang berprofesi sebagai petani merasa acuh tak acuh terhadap pentingnya KTP sebagai identitas diri

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Efektivitas***

Sedarmayanti (2012:113) menyatakan: efektivitas organisasi dapat dinyatakan sebagai tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan atau sasarannya. Tetapi pengukuran efektivitas bukanlah hal yang sederhana karena setiap organisasi memiliki bagian-bagian yang sifatnya berbeda. Bagian-bagian tersebut mempunyai sasarannya sendiri yang satu dengan yang lain berbeda, sehingga menimbulkan kesulitan dalam melakukan pengukuran efektivitas.

### ***Unsur- Unsur Pelayanan Publik***

Pelayanan publik dapat terselenggara apabila terdapat unsur-unsur yang mendukung kegiatan pelayanan publik. Menurut Barata (2004:11) terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (costomer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Selanjutnya menurut Kasmir (2006:34), ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut :

1. Tersedianya karyawan yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
9. Kepercayaan kepada nasabah (pelanggan)

Dari uraian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan dapat terlaksana apabila di dalamnya terdapat penyedia layanan, sarana dan prasarana, penerima layanan, jenis layanan, jaminan pelayanan, kemampuan melayani, dan kepuasan pelanggan.

### ***Pelayanan Publik***

H.A.S Moenir,(2010:26) menyatakan, pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kebutuhan kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Barata (2004:11) terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (costomer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.

4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

### ***Kepuasan Masyarakat***

Kepuasan merupakan salah satu unsur pelayanan serta salah satu ukuran dari efektivitas suatu organisasi. Dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati. Kepuasan juga merupakan ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi :

1. persyaratan
2. sistem, mekanisme dan prosedur
3. jangka waktu pelayanan
4. biaya/tarif
5. produk pelayanan
6. penanganan pengaduan, saran dan masukan

### ***Administrasi Kependudukan***

Dalam Undang – Undang NO. 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan yang dimaksud dengan administrasi kependudukan adalah kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya.

Administrasi kependudukan meliputi akta kelahiran, akta pengakuan anak, pencatatan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, pencatatan perubahan status kewarganegaraan, akta perkawinan, akta perceraian, akta kematian, kartu keluarga, kartu tanda penduduk, surat keterangan pindah.

### ***Kecamatan***

Kecamatan merupakan satuan kerja perangkat daerah kabupaten atau kota. Keberadaan kecamatan adalah dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/kelurahan. Hal tersebut sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyatakan: "Daerah kabupaten/kota membentuk Kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/kelurahan".

## **Metode Penelitian**

Pada penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan yang dipilih adalah Koordinator pelayanan bidang administrasi kependudukan dan masyarakat yang telah menjalani proses pelayanan bidang administrasi kependudukan. Jenis data yang digunakan adalah data yang berbentuk tulisan dan data yang berbentuk lisan (kata-kata). Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang berasal dari wawancara terhadap informan dan sumber data sekunder yang berasal dari dokumen, buku, laporan, dan lain-lain. Adapun teknik pengumpulan data melalui pengamatan, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Data yang sudah diperoleh kemudian dianalisis dan dirangkum dan difokuskan pada hal-hal yang penting. Setelah itu data disajikan dengan susunan informasi yang memungkinkan untuk dapat di tarik suatu kesimpulan yang kredibel.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### ***Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Tenggarong Seberang***

Efektivitas pelayanan publik dapat diukur melalui survei kepuasan masyarakat mengenai komponen standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi :

#### ***1. Persyaratan***

Adapun persyaratan untuk memperoleh dokumen kependudukan yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara yang berlandaskan pada Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 6 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Dari hasil penelitian dapat kita ketahui bahwasannya persyaratan yang ditetapkan dalam hal pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Tenggarong Seberang sudah cukup jelas dan sudah sesuai dengan peraturan ada. Meskipun di kantor kecamatan tidak dipajang mengenai persyaratan dan yang diperlukan mengenai pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan masyarakat banyak yang sudah mengetahui akan hal ini karena merupakan ketetapan yang sudah lama diberlakukan

#### ***2. Sistem, mekanisme dan prosedur***

Prosedur pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Pemohon meminta surat pengantar dari ketua RT
2. Pemohon meminta formulir di Kantor Desa serta menyertakan persyaratan yang diperlukan

3. Pemohon membawa seluruh berkas ke Kantor Kecamatan untuk kemudian di proses

Dari prosedur di atas berlaku untuk permohonan surat pindah dan KTP sementara sedangkan untuk Kartu Keluarga dan KTP elektronik terdapat prosedur tambahan yakni :

Untuk permohonan Kartu Keluarga

4. Pihak Kecamatan ataupun pemohon menyerahkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil guna ditandatangani Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Untuk permohonan KTP elektronik:

1. Pemohon melakukan pemotretan, rekaman sidik jari, perekaman iris mata, perekaman tanda tangan
2. Pihak Kecamatan menyampaikan nama dan NIK pemohon pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil guna dilakukan pencetakan

Prosedur yang ditetapkan dalam hal pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Tenggarong Seberang cukup panjang dan berbelit yang mana penyebabnya adalah peralatan yang diperlukan dalam keadaan rusak serta pertauran yang mengenanai pencetakan KTP elektrik serta penerbitan KK hanya dapat di lakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga tidak terwujud *prinsip one shop stop*. Selain itu prosedurnya tidak mudah untuk dilaksanakan karena jarak tempuh yang jauh.

### **3. *Jangka waktu pelayanan***

Standar waktu pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di kecamatan Tenggarong Seberang terdapat berbagai perbedaan untuk setiap dokumentasi kependudukan ditambah lagi dengan adanya kebijakan baru dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagaimana yang disampaikan dalam surat Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara dengan nomor : 470/Capil, Tanggal 13 Januari 2016 mengenai dokumen kependudukan yang diterbitkan dan ditanda tangani oleh kepala dinas, maka terdapat berbagai macam waktu dalam penyelesaian dokumen kependudukan. Hal ini disebabkan karena pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga tidak memberikan kepastian waktu penyelesaian kepada pihak kecamatan. Seperti apabila kepala Dinas sedang tidak berada di tempat tentu saja ini menghambat penanda tanganan dokumen kependudukan yang diperlukan. pihak Kecamatan Tenggarong Seberang terkadang tidak dapat menyelesaikan pelayanan tepat pada waktu yang telah disampaikan kepada masyarakat.

### **4. *Biaya/tarif***

Mengenai biaya pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Tenggarong Seberang, sebagaimana yang telah terpampang di kantor kecamatan bahwa pelayanan administrasi gratis. Sedangkan fakta yang didapat penulis ketika di lapangan terdapat biaya yang dikenakan kepada masyarakat yang sedang mengurus dokumen kependudukan. Hal ini

menunjukkan bahwasannya pihak penyelenggara pelayanan telah melakukan pelanggaran terhadap peraturan yang seharusnya diberlakukan. Dalam menyelenggarakan layanan yang ideal seharusnya ada kejelasan dan transparansi mengenai biaya yang dikenakan kepada masyarakat dan biaya ditetapkan seminimal mungkin.

#### **5. Produk pelayanan**

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada pihak kecamatan dan masyarakat diketahui bahwa pihak kecamatan telah melakukan upaya guna memperoleh data yang tepat dan akurat ketika akan membuat dokumen kependudukan yakni dengan melakukan cek dan ricek terhadap persyaratan yang dibawa masyarakat terlebih dahulu sebelum memprosesnya sehingga hasilnya terbebas dari kesalahan karena data yang tertera di dokumen kependudukan haruslah benar dan bebas dari kesalahan. Dari penjabaran di atas diketahui bahwa pihak kecamatan telah berupaya memberikan produk yang tepat dan akurat hal ini juga dirasakan oleh masyarakat bahwa jarang menemui kesalahan dari dokumen kependudukan yang diberikan oleh pihak kecamatan.

#### **6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan**

Dalam menanggapi saran atau masukan pihak kecamatan melakukan berbagai macam tindakan disesuaikan dengan saran atau masukan yang mereka terima apabila memungkinkan maka akan ditangani secara langsung dan apabila tidak memungkinkan maka melalui proses musyawarah terlebih dahulu. Akan tetapi faktanya bahwa sebagian besar masyarakat kurang antusias untuk memberikan saran ataupun masukan mengenai pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan yang diberikan oleh pihak kecamatan Tenggara Seberang. Masyarakat lebih memilih diam dan tidak peduli, seperti adanya pelanggaran yang dilakukan oleh pihak kecamatan akan tetapi mereka memilih tetap mengikutinya bagi mereka yang penting urusan mereka dapat diselesaikan.

#### **Faktor Pendukung**

Peraturan yang jelas sebagai penguat hukum berjalannya penyelenggaraan pelayanan yang mana dalam keadaan apapun apabila terdapat peraturan yang telah ditetapkan, pihak kecamatan tetap dapat menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat meskipun dengan keterbatasannya.

Masyarakat yang memiliki kesadaran untuk memenuhi kebutuhannya berupa dokumen kependudukan yang dalam prosesnya mengikuti ketentuan ataupun ketetapan yang telah diberlakukan sehingga pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

Tempat yang memadai untuk melakukan proses pelayanan sehingga aparatur kecamatan dapat melakukan tugasnya dan masyarakat dapat menunggu hasil dengan tenang dan nyaman.

### ***Faktor Penghambat***

Ketidak disiplin pegawai terhadap waktu sehingga menyebabkan proses pelayanan tidak selesai dengan cepat bahkan melebihi waktu yang telah dijanjikan kepada masyarakat.

Kurangnya pengawasan sehingga terjadi pelanggaran ketetapan seperti timbulnya pungutan biaya yang dibebankan kepada masyarakat yang mana seharusnya pelayanan dapat dilaksanakan dengan gratis.

Fasilitas dan peralatan yang kurang baik sehingga ada beberapa jenis layanan tidak dapat dilakukan, seperti listrik yang terkadang padam membuat proses layanan tidak dapat dilakukan dan jaringan internet yang terkadang gangguan sehingga menyulitkan petugas untuk mengakses data yang diperlukan ditambah lagi kelengkapan alat perekam data yang rusak membuat masyarakat harus pergi ke kecamatan Tenggarong yang jaraknya cukup jauh untuk melakukan perekaman data.

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memperoleh kesimpulan yaitu:

Efektivitas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Tenggarong Seberang masih kurang efektif hal ini terlihat dari hasil penelitian mengenai komponen standar penyampaian pelayanan yang meliputi: Persyaratan, waktu, prosedur, biaya, produk, dan penanganan pengaduan, masukan dan saran.

Untuk persyaratan, produk spesifikasi jenis pelayanan dapat dikatakan cukup efektif karena sudah sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang sudah ditetapkan dan tidak menyusahakan masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan terutama mengenai persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat langsung karena persyaratan yang ada sudah lama diberlakukan sehingga banyak masyarakat yang sudah berpengalaman sebagai referensi bagi masyarakat yang ingin melakukan proses layanan.

Sedangkan mengenai prosedur, waktu dan biaya dapat dikatakan tidak efektif hal ini dapat dilihat untuk prosedur masih panjang dan berbelit dikarenakan beberapa peraturan dan peralatan yang rusak. Sedangkan untuk waktu belum ada standar yang pasti dalam menyelesaikan proses layanan terutama jenis layanan yang diselesaikan dalam dalam hitungan jam banyak masyarakat yang mengeluh karena menunggu cukup lama untuk mendapat dokumen kependudukan yang dibutuhkan bahkan melebihi waktu yang dijanjikan. Untuk biaya pihak kecamatan tenggarong seberang sudah jelas melanggar ketentuan yang telah ditetapkan yang mana pelayanan seharusnya dilakukan tanpa pungutan biaya akan tetapi masyarakat mendapat pungutan biaya dari pihak kecamatan guna pemenuhan alat tulis kantor dalam melakukan proses pelayanan

### **Saran**

Berdasarkan hasil uraian dan penjelasan, maka dapat diberikan masukan berupa saran-saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi Kecamatan Tenggarong Seberang, yaitu:

Mengenai persyaratan hendaknya pihak kecamatan memajang kembali papan pengumuman yang menjelaskan tentang persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat ketika hendak melakukan pelayanan.

Mengenai prosedur layanan yang dirasa cukup panjang hendaknya pihak dinas kependudukan dan pencatatan sipil segera mengganti peralatan rekam yang rusak di Kecamatan Tenggarong Seberang sehingga masyarakat tidak perlu pergi ke kecamatan lain untuk melakukan rekaman data yang membuat prosedur semakin panjang dan berbelit.

Pihak kecamatan hendaknya meningkatkan kepastian waktu penyelesaian layanan terutama pelayanan yang dapat diselesaikan di Kecamatan. Diperlukan adanya komitmen dan kesungguhan dari pihak kecamatan untuk menyelesaikan pelayanan tepat pada waktunya.

Pihak kecamatan agar menerapkan aturan mengenai biaya pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku yakni menghapuskan pungutan biaya yang ada karena bertentangan dengan undang-undang yang mengatur perihal administrasi kependudukan dan menyampaikan kekurangan kebutuhan kepada pihak atasan agar tidak ada lagi pungutan biaya dengan alasan menutupi kekurangan peralatan.

Mengenai produk yang diberikan pihak kecamatan sudah cukup baik hal ini perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan yakni ketelitian petugas dan ketekunan dalam pengecekan berkas sebelum memproses data yang diminta masyarakat.

Kepada masyarakat agar lebih aktif dan memberikan partisipasinya dalam memberikan saran dan masukan terutama mengenai pelayanan publik sehingga pihak kecamatan dapat mengoreksi kekurangan terhadap apa yang mereka berikan serta meningkatkan efektivitas pelayanan yang mereka selenggarakan.

Pihak kecamatan agar meningkatkan pengawasan serta tindakan tegas terhadap aparat yang melakukan pelanggaran saat bertugas dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada sehingga tidak ada lagi pelanggaran yang terjadi

### **Daftar Pustaka**

#### **Buku:**

- Sedarmayanti. 2012. *Good Governance “Kepemimpinan Yang Baik” Dalam Rangka Otonomi Daerah : Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi Dan Pemberdayaan.*Bandung: Mandar Maju
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia.* Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Barata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima.* Jakarta: Alex Media Komputindo

***Undang-Undang:***

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi

Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara Nomor 6 Tahun 2008 tentang

Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan