

# **PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK PADA KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG**

**Kamaruddin Sellang\*)  
Lahibu Tuwu\*)  
Muhammad Basri\*)**

***Abstract :** The main study in this research is the application of the principles of public service in the service of the electronic identity card. The population in this research that people are obtaining an identity card as 211.104orang. Samples were taken of 100 people using the formula slovin. This type of research is descriptive kuantitatif.Data collected through observation, literature, and questionnaires. The data collected are statistically processed, and then analyzed by quantitative descriptive. The results showed the effect of the application of the principles of public service to service quality electronic identity cards in Sidenreng Rappang amounted to 85.60%, including criteria for "sangatbaik". If the principles of public service applied, will drive performance improvement pengawai, so the effect both on the quality of service. The application of the principles of public service together with the performance of employees, a significant effect on the quality of service influence 64.4% including the criteria of "good". If the principles of public service carried out jointly performance of employees, then it can improve the quality of service. Keywords: Principles of public services and quality of service.*

***Keywords:** Principles of Public Service*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan aspek pelayanan pokok bagi aparatur sipil negara sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945 alenia 4 berbunyi “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”. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik Pasal 2 berbunyi “Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik” Pasal 3 berbunyi “Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah; (a) terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan

penyelenggaraan pelayanan publik, (b) terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas tujuan pemerintahan dan korporasi yang baik, (c) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan (d) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, transparan dan akuntabel, telah ditetapkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Apratur Negara Nomor: 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Maksud ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas transparansi dan akuntabilitas pelayanan, sementara tujuan ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah untuk memberikan kejelasan bagi

seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan publik agar berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur sipil negara, dalam berbagai sektor pelayanan, terutama pelayanan kartu tanda penduduk elektronik, kualitasnya masih jauh dari harapan masyarakat. Hal itu dapat terlihat dari adanya pengaduan dan keluhan dari masyarakat yang merasa belum puas terhadap pelayanan, baik melalui surat pembaca, maupun media pengaduan lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan kartu tanda penduduk elektronik berbelit-belit, belum adanya standar operasional prosedur, pelayanan belum transparan, tidak informatif, tidak akomodatif, tidak responsif, dan terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana, sehingga belum menjamin kepastian waktu dan biaya. Kurangnya kualitas pelayanan publik ini antara lain disebabkan belum transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan kartu tanda penduduk elektronik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah, karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik, belum memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Kantor kecamatan dan dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Sidenreng Rappang sebagai tempat masyarakat mendapatkan berbagai pelayanan kemasyarakatan misalnya pelayanan kartu tanda penduduk elektronik, aparatur sipil negara harus memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan tuntutan peraturan perundang-undangan.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang sangat representif untuk memberikan pelayanan kartu tanda penduduk elektronik, karena sebelumnya pelayanan kartu tanda penduduk

ditangani oleh pemerintah di Kantor Kecamatan dengan sarana dan prasarana yang dimiliki masih terbatas, sehingga Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil perlu memberikan kartu tanda penduduk elektronik bagi penduduk yang berusia 17 tahun keatas. Kartu tanda penduduk ini selain sebagai identitas diri penduduk, juga dipakai mengurus surat izin mengemudi, pasport, sebagai kartu pemilih pada pemilihan umum, dipakai mengurus surat nikah, dan kepengurusan lain di instansi pemerintah dan swasta, sehingga dinas kependudukan dan catatan sipil perlu memberikan kartu tanda penduduk elektronik.

### **Tinjauan tentang penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik dan kualitas pelayanan**

Pelayanan publik menurut Santosa (2008:57) adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian, yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah, melainkan juga pihak swasta.

Mahmudi (2010:228-229) mengemukakan bahwa selain beberapa asas pelayanan publik yang harus dipenuhi, instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, antara lain: (a) kesederhanaan prosedur, (b) kejelasan, (c) kepastian waktu, (d) akurasi produk pelayanan publik, (e) kelengkapan sarana dan prasarana, (f) keamanan, (g) tanggungjawab, (h) kemudahan akses, (i) kedisiplinan, (j) kenyamanan

Menurut Dwiyanto (2011:36) bahwa penetapan standar pelayanan menjadi isu yang sangat penting dalam pengembangan sistem pelayanan publik

di Negara Kesatuan. Standar pelayanan dapat mengatur aspek input, proses, dan output pelayanan. Input pelayanan penting untuk distandarisasi mengingat kuantitas dan kualitas dari input pelayanan yang berbeda antara daerah menyebabkan sering terjadinya ketimpangan akses terhadap pelayanan yang berkualitas. Kemampuan daerah yang berbeda dalam membiayai pelayanan pendidikan dan kesehatan membuat input dari sistem pendidikan dan kesehatan berbeda antara daerah

Menurut Ahmad dalam Jurnal Ilmiah Pemerintahan Edisi Volume 1 Nomor 1 (2012:15-16) mengemukakan bahwa dasar perilaku pejabat publik yang baik adalah pengabdian, niat untuk mengelola pelayanan kepada masyarakat, serta mendukung dan mendorong pihak lain yang memberi pelayanan masyarakat. Selanjutnya, dikemukakan bahwa Undang-Undang pelayanan publik, dengan asas-asas pemerintahan yang baik (*good governance*), harus menjadi inspirasi untuk membangun dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, bebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme. Banyak orang yang sudah tahu asas-asas dan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, tetapi harus diakui, belum semua orang melaksanakan asas dan prinsip yang sudah diketahuinya. Banyak diantara penyelenggara pelayanan publik yang sudah memahami asas-asas pemerintahan yang baik, tapi mereka gagal memberikan pelayanan publik yang baik. Karena itu, para penyelenggara negara, pejabat publik, aparatur sipil negara, dan setiap orang yang terkait, harus didasari dengan pengabdian dalam melakukan pelayanan publik dan berkewajiban untuk menjabarkan prinsip dan asas pelayanan yang baik dalam bentuk rencana kerja yang rinci dan terukur. Rencana kerja dengan asas-asas tersebut dilaksanakan sehari-harinya oleh setiap unit pelayanan

Pelayanan publik menurut Mahmudi (2010: 223-224) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini, yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi: (a) satuan kerja/satu organisasi kementerian, (b) departemen, (c) lembaga pemerintah non departemen, (d) kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, misalnya; sekretariat dewan (setwan), sekretariat negara (setneg), (e) badan usaha milik negara, (f) badan hukum negara, (g) badan usaha milik daerah, (h) instansi pemerintah lainnya, (i) baik pusat maupun daerah termasuk dinas-dinas dan badan.

Menurut Fitzsimmons dalam Inu Kencana (2003:116) bahwa "*customer satisfaction with service quality can be defined perception of received with expectation of service desired*" (maksudnya rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan memperbandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan). Jadi dalam pelayanan pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Ketika masyarakat menghendaki pembuatan kartu tanda penduduk, surat izin mengemudi, izin mendirikan bangunan, dan lain-lain dikerjakan dalam kurun waktu yang singkat, dengan biaya relatif murah serta mutu yang baik. Jadi, bila yang mereka terima adalah pembuatannya dikerjakan berlarut-larut, biaya yang dikeluarkan cukup tinggi dan tidak transparan, serta kemudian mutu surat izin tersebut buruk, tidak bisa dibaca, salah tanggal dan nama, atau keliru lokasi, maka masyarakat tidak puas.

Berdasarkan beberapa pendapat tentang pelayanan publik tersebut diatas, maka penulis dapat berkesimpulan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan, baik langsung maupun tidak langsung, baik berupa produk maupun dalam bentuk jasa, hasil pelayanan publik tersebut sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dengan atau tanpa pembayaran.

Pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1997:2) bahwa kata 'kualitas' mengandung banyak definisi dan makna. Beberapa contoh definisi yang kerap kali dijumpai antara lain; (a) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, (b) kecocokan untuk pemakaian, (c) perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan, (d) bebas dari kerusakan/cacat, (e) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, (f) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, (g) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Kualitas menurut Yoga (2003) dalam disertasi Lahibu (2012:188) mengemukakan bahwa kualitas layanan sumber daya manusia yaitu kemampuan dalam menghasilkan sumber daya manusia yang mampu mengembangkan potensi diri dan organisasinya dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan. Indikator mengacu kepada tujuh bentuk pelayanan publik dari Yoga, yaitu: (a) Sederhana, (b) Jelas dan pasti, (c) Keamanan, (d) Terbuka, (e) Efisien, (f) Ekonomis, (g) keadilan.

Menurut Heizer dan Render dalam Wibowo (2011:137-138) bahwa kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan. Dikatakan pula sebagai totalitas tampilan dan karakteristik produk atau jasa yang berusaha keras dengan segenap kemampuannya memuaskan kebutuhan tertentu.

Krajewski dan Ritzman dalam Wibowo (2011:138-139), mengemukakan bahwa untuk memahami makna kualitas, dapat dilihat dari perspektif produsen dan konsumen. Dalam perkiraan pelanggan, kualitas mempunyai banyak dimensi dan mungkin diterapkan dalam satu waktu. Pelanggan melihat kualitas dari dimensi yaitu: (a) kesesuaian dengan spesifikasi, (b) nilai, (c) cocok untuk digunakan, (d) dukungan, (e) kesan psikologi.

Menurut Parasuraman dalam Ansar (Jurnal Ilmu Administrasi dan Ilmu Sosial. Edisi Vol.I No.II Juli Oktober 2012:190 ISSN 2252-9705), bahwa hal-hal yang dapat mewujudkan suatu pelayanan publik berkualitas yang ditentukan oleh lima faktor, faktor pendukung dan faktor penghambat yang biasa dikenal dengan istilah pelayanan yang berkualitas "RATER" (*reliability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness*). Konsep pelayanan yang berkualitas RATER intinya adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan mutu layanan yang diterima. Inti dari faktor pendukung dan penghambat dari konsep pelayanan yang berkualitas adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan kehandalan dari sumber daya manusia yang dimiliki (*reliability*), memberikan jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, memiliki empati (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan dan cepat dalam merespon keluhan pelayanan (*responsiveness*).

Berdasarkan beberapa pendapat tentang kualitas tersebut diatas, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa kualitas tidak hanya dituntut adanya kesesuaian, kecocokan, pemenuhan

kebutuhan pelanggan, melakukan tugas dengan benar, tetapi kesemua itu aparatur sipil negara harus selalu melakukan perbaikan dalam kegiatan dan berkinerja yang baik secara berkesinambungan, dan aparatur sipil negara harus berproduktivitas baik dalam bekerja, dan produktivitas tersebut diikuti dengan peningkatan kualitas, sehingga aparatur sipil negara mampu melakukan perbaikan di bidang/tugas pekerjaannya masing-masing, dan pada akhirnya dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada publik

### Research Methods

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Untuk mengumpulkan data penulis menggunakan metode melalui observasi, dokumentasi, dan kuisioner. Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan statistik deskriptif melalui bantuan program Statistikal Product and Service Solutions. Lalu kemudian data divalidasi melalui uji validitas menggunakan

model pengujian pendekatan korelasi item total dikoreksi untuk menguji validitas internal setiap item pernyataan kuisioner yang disusun dalam bentuk skala. Dan melakukan uji reliabilitas dengan melakukan wawancara kebeberapa informan. Langkah terakhir adalah mendiskripsikan hasil analisis data sehingga pada akhirnya dapat ditarik sebuah kesimpulan.

### Results and Discussion

Untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini, penulis menguraikan hasil penelitian sebagai berikut :

#### *Penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik*

Berikut disajikan deskripsi tentang perolehan nilai frekuensi, persentase, dan mean atas tanggapan responden terhadap kesepuluh indikator yang membentuk variabel penerapan prinsip pelayanan publik, diuraikan pada tabel berikut :

Tabel 1. Frekuensi dan Persentase Indikator Variabel Penerapan Prinsip Pelayanan Publik

Indikator	Skor Jawaban Responden										Mean
	1		2		3		4		5		
	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%	
Kesederhanaan prosedur	0	0	4	4,35	5	5,43	61	66,30	22	23,91	4,10
Kejelasan	0	0	3	3,26	2	2,17	52	56,52	35	38,04	4,29
Kepastian waktu	0	0	4	4,35	7	7,61	59	64,13	22	23,91	4,08
Akurasi produk pelayanan publik	0	0	0	0	3	3,26	56	60,87	33	35,87	4,33
Kelengkapan sarana dan prasarana	0	0	0	0	3	3,26	56	51,09	42	45,65	4,82
Keamanan	0	0	3	3,26	8	8,70	52	56,52	29	31,52	4,16
Tanggungjawab	0	0	2	2,17	9	9,78	54	58,70	27	29,35	4,15
Kemudahan akses	2	2,17	4	4,35	23	25	39	42,39	24	26,09	3,86
Kedisiplinan	2	2,17	1	1,09	11	11,96	53	57,61	25	27,17	4,07
Kenyamanan	0	0	3	3,26	12	13,04	46	50	31	33,70	4,14
Mean Variabel "Penerapan Prinsip Pelayanan Publik"											4,20

Memperhatikan data pada tabel tersebut di atas, maka indikator yang paling besar kontribusinya terhadap

penerapan prinsip pelayanan publik adalah kelengkapan sarana dan prasarana dengan nilai mean 4,82

termasuk dalam kriteria “sangat baik”. Artinya bahwa kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dalam mendukung pelayanan kartu tanda penduduk elektronik, termasuk teknologi komputer, termasuk jaringan internet adalah “sudah memadai”. Karena ketersediaan sarana dan prasarana kerja, memang sangat menunjang kelancaran penyelesaian pelayanan kartu tanda penduduk elektronik, apabila sarana dan prasarana tidak lengkap, termasuk jaringan internet yang tidak memadai dan blangko kartu tanda penduduk elektronik tidak tersedia, maka hal itu akan mengganggu kelancaran pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Rezha, dkk, dalam Jurnal Administrasi Publik (JAP) Vol.1 No.5. Hal. 981-990, (<file:///C:/Users/Hoop/Downloads/Documents/ipi190305.pdf>) dikemukakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat 0,758 dengan tingkat signifikansi 95%. Itu berarti bahwa 75,8% kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok dapat dipengaruhi oleh beberapa subvariabel seperti bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan

empati dan sisanya 24,2% adalah dipengaruhi oleh variabel independen lain yang belum ditunjukkan dalam penelitian ini, yang paling berpengaruh dalam memuaskan masyarakat yang menerima layanan perekaman data e-KTP adalah reliabilitas dengan koefisien regresi sebesar 0.867.

Sebaliknya, indikator yang paling kecil kontribusinya ialah indikator kemudahan akses lokasi, dengan nilai mean 3,86 termasuk dalam kriteria “sesuai”. Ini berarti bahwa masyarakat menilai akses lokasi kurang mudah diakses, sehingga harus menjadi perhatian pemerintah akan lokasi kantor pelayanan agar mudah diakses, sehingga masyarakat terutama ekonomi menengah kebawah agar tidak mengeluarkan waktu dan biaya yang mahal untuk mendapatkan pelayanan kartu tanda penduduk elektronik.

#### *Kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik*

Berikut disajikan deskripsi tentang perolehan nilai frekuensi, persentase, dan mean atas tanggapan responden terhadap tujuh indikator yang membentuk variabel kualitas pelayanan, diuraikan pada tabel berikut :

Tabel 2. Frekuensi dan Persentase Indikator Variabel “Kualitas Layanan”

Indikator	Skor Jawaban Responden										Mean
	1		2		3		4		5		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Sederhana	1	1,09	0	0	11	11,96	59	64,13	21	22,83	4,08
Jelas dan pasti	0	0	0	0	9	9,78	53	57,61	30	32,61	4,23
Keamanan	0	0	0	0	8	8,70	44	47,83	40	43,48	4,35
Terbuka	0	0	1	1,09	4	4,35	62	67,39	25	27,17	4,21
Efisien	0	0	0	0	5	5,43	57	61,96	30	32,61	4,27
Ekonomis	0	0	0	0	2	2,17	63	68,48	27	29,35	4,27
Keadilan	2	2,17	2	2,17	9	9,78	40	43,48	39	42,39	4,22
Mean Variabel “Kualitas Layanan”											4,23

Memperhatikan data pada tabel di atas, maka indikator yang paling besar kontribusinya terhadap kualitas pelayanan adalah indikator keamanan dengan nilai mean

4,35 termasuk kriteria “sangat baik”. Indikator keamanan tersebut paling tinggi nilai mean karena memang penyelenggara pelayanan publik harus

memberikan rasa aman terhadap penerima layanan, dan hasil layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik memiliki kepastian hukum bagi publik. Dan pelayanan harus dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan pelayanan yang diberikan.

Sebaliknya, indikator yang paling kecil kontribusinya ialah indikator sederhana dengan nilai mean 4,08 termasuk kriteria “baik”. Sekalipun indikator sederhana ini secara statistika memiliki kontribusi paling kecil, namun untuk meningkatkan kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik, maka penerapan pelayanan yang sesuai dengan prosedur/tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh publik yang menerima pelayanan, harus menjadi perhatian oleh pihak penyelenggara pelayanan publik.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data tentang penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik dalam kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik di Kabupaten Sidenreng Rappang, maka dapat disimpulkan :

Penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik mempunyai pengaruh sangat baik terhadap kualitas pelayanan. Apabila prinsip-prinsip pelayanan publik diterapkan, akan mendorong peningkatan kinerja aparatur sipil negara, sehingga berpengaruh baik pada kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik di Kabupaten Sidenreng Rappang

Penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik secara bersama-sama dengan kinerja pegawai, berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik. Apabila prinsip-prinsip pelayanan publik dilakukan

secara bersama-sama kinerja pegawai, maka hal itu dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang baik di Kabupaten Sidenreng Rappang.

## DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik; Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Edisi Kedua. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.

Ahmad, Jamaluddin. 2012. *Jurnal Praja Ilmiah Pemerintahan*. Edisi Volume 1 / Nomor 1 / Oktober 2012. ISSN: 2302-6960. Rappang. STISIP Muhammadiyah Rappang.

Anonymous. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Anonymous. Undang-Undang Dasar 1945.

Anonymous. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Ansar. 2012. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Ilmu Sosial*. Edisi: Vol. I No. II Juli – Oktober 2012 ISSN: 2252 – 9705. Makassar. Universitas Islam Makassar.

Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta. Andi.

Syafie, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Bandung. Bumi Aksara.

Tuwu, Lahibu. 2012. Disertasi. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Pengembangan Karir, Motivasi Kerja Terhadap Kinerja dan Kualitas Layanan Sumber Daya Manusia Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Buton*. Makassar. Program Pascasarjana UMI.

Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik. Edisi Kedua*. Yogyakarta. UPP STIM YKPN. Yogyakarta

Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik. Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung. Refika Aditama.

Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja. Edisi Ketiga*. Jakarta. Rajawali Pers.

\*) *Dept. of Public Administration, The Social and Political Science College Muhammadiyah Rappang* E-mail of the coresponding author: [kamaruddinsellang@yahoo.co.id](mailto:kamaruddinsellang@yahoo.co.id)

\*) *Dept. of Public Administration, The Social and Political Science College Muhammadiyah Rappang*. E-mail of the coresponding author: [lahibutuwu@yahoo.com](mailto:lahibutuwu@yahoo.com)

\*) *Dept. of Public Administration, The Social and Political Science College Muhammadiyah Rappang* E-mail of the coresponding author: [basri.ppkhb@yahoo.com](mailto:basri.ppkhb@yahoo.com)