

# **Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik Studi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kelurahan Belawan II Kecamatan Medan Belawan**

**Fandi Alfiansyah Siregar**  
(Fisip Univ. Dharmawangsa Medan)

## **ABSTRAK**

Akuntabilitas dan Transparansi adalah mempertanggung jawabkan pengelolaan sumber daya serta pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepada entitas pelaporan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara periodik serta adanya suatu hal yang tidak ada maksud tersembunyi memberikan informasi yang terbuka serta jujur terhadap masyarakat. Untuk dapat mewujudkan pemerintahan yang baik maka yang paling penting diterapkannya prinsip-prinsip seperti Akuntabilitas dan Transparansi dalam proses pelayanan publi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi khususnya Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E- KTP) di Kelurahan Belawan II Kecamatan Medan Belawan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Dari hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Lurah Kecamatan Medan Belawan ditemukan bahwa dari berbagai indikator akuntabilitas dan transparansi, para pegawai sudah berhasil menerapkan prinsip transparansi hanya saja kurang maksimal di penerapan akuntabilitas di lihat dari proses pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) dalam menjalankan tugasnya, bahwa saat blanko habis pegawai tidak menyegerakan diri mengambil blanko ke Dinas Kependudukan Catatan Sipil

Kata Kunci : Akuntabilitas, Transparansi, Pelayanan Publik

### **A. Pendahuluan**

Pelayanan public merupakan suatu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Menurut Undang – Undang Nomor. 25 Tahun 2009, menyatakan bahwa pelayan publik adalah suatu rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan Negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah ialah pelayanan administrasi kependudukan. Adminstrasi kependudukan adalah suatu rangkaian 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 lain.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) adalah salah satu dokumen kependudukan yang diterbitkan oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan publik. Kartu Tanda Penduduk

Elektronik (E-KTP) memuat system keamanan dan berisi biodata penduduk yang berbasis pada database kependudukan secara nasional.

Menurut Lawton dan Rose menyatakan bahwa akuntabilitas merupakan salah satu prinsip good corporate governance yang berkaitan dengan pertanggung jawaban pimpinan atas keputusan dan hasil yang dicapai sesuai dengan wewenang yang dilimpahkan dalam pelaksanaan tanggung jawab mengelola organisasi. Prinsip akuntabilitas menuntut dua hal, yaitu kemampuan menjawab dan konsekuensi.

Ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan public dapat ditentukan oleh tingkat kepuasan pihak penerima pelayanan. Pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Pemerintah punya tanggung jawab dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat yang mengurus Kartru Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).

Berdasarkan penelitian terdahulu menyatakan bahwa pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat tidak sesuai dengan harapan. Dalam hal ini, pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah khususnya dalam pembuatanKartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) tidak sesuai dengan konsep atau prinsip pelayanan publik dan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009.

Menurut pengamatan penulis, masyarakat Kelurahan Belawan II Kecamatan Medan Belawan adalah salah satu Kelurahan yang mana masyarakatnya sering mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah khususnya untuk mengurus Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Berdasarkan informasi yang didapat, pelayanan yang diberikan lamban (dalam hal penyelesaian tidak tepat waktu) pegawai di Kelurahan Belawan II sudah transparasi namun tidak akuntabilitas selalu lamban dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat.

## **B. Pengertian Akuntabilitas**

Akuntabilitas publik merupakan suatu bentuk pertanggungjawaban atas segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh seseorang pemegang amanah terhadap orang atau badan yang meminta pertanggungjawaban tersebut. Menurut Mardiasmo dalam bukunya "Akuntabilitas Sektor Publik" menyatakan bahwa " Akuntabilitas publik adalah kewajiban pihak pemegang amanah (agent) untuk memberikan pertanggung jawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak

amana yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggung jawaban tersebut”. ( 2002 :21 ).

Pengertian Akuntabilitas publik menurut Mardiasmo ( 2006:3) adalah : “sebagai bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang ditetapkan sebelumnya, melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik”.

Pengertian Akuntabilitas publik menurut ( Syahrudin rasul, 2002:8 ). “adalah kemampuan memberi jawaban kepada otoritas yang lebih tinggi atas tindakan seseorang/sekelompok orang terhadap masyarakat luas dalam suatu organisasi ‘’.

### **1.Tingkatan Akuntabilitas**

Tingkatan akuntabilitas menurut majalah akuntansi:

- a. Akuntabilitas personal. Akuntabilitas berkaitan dengan diri sendiri.
- b. Akuntabilitas individu. Akuntabilitas yang berkaitan dengan suatu pelaksanaan.
- c. Akuntabilitas Tim. Akuntabilitas yang dibagi dalam kerja kelompok atau tim.
- d. Akuntabilitas Organisasi. Akuntabilitas internal dan eksternal didalam organisasi.
- e. Akuntabilitas Stakeholder. Akuntabilitas yang terpisah antara stakeholder dan organisasi.

### **2. Dimensi Akuntabilitas**

Dimensi akuntabilitas ada 5 yaitu:

- a. Akuntabilitas Hukum dan kejujuran (accuntability for probily and legality)  
Akutabilitas hukum terkait dengan dilakukannya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang disyaratkan dalam organisasi, sedangkan akuntabilitas kejujuran terkait dengan penghindaran penyalahgunaan jabatan, korupsi dan kolusi. Akuntabilitas hukum menjamin ditegakkannya supremasi hukum, sedangkan akuntabilitas kejujuran menjamin adanya praktik organisasi yang sehat.
- b. Akuntabilitas Manajerial  
Akuntabilitas manajerial yang dapat juga diartikan sebagai akuntabilitas kinerja ( performance accuntability) adalah pertanggungjawaban untuk melakukan pengelolaan organisasi secara efektif dan afisien.
- c. Akuntabilitas Program

Akuntabilitas Program juga berarti bahwa program-program organisasi hendaknya merupakan program yang bermutu dan mendukung strategi dalam mencapai visi, misi dan tujuan organisasi.

d. Akuntabilitas Kebijakan

Lembaga-lembaga publik hendaknya dapat mempertanggungjawabkan Kebijakan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan dampak dimasa depan. Dalam membuat kebijakan harus dipertimbangkan apa tujuan kebijakan tersebut , dan mengapa kebijakan itu dilakukan .

e. Akuntabilitas Financial

Akuntabilitas ini merupakan pertanggungjawaban lembaga-lembaga publik untuk menggunakan dana publik (public money) secara ekonomis, efisien dan efektif, tidak ada pemborosan dan kebocoran dana, serta korupsi. Akuntabilitas financial ini mengharuskan lembaga-lembaga publik untuk membuat laporan keuangan untuk menggambarkan kinerja finansial organisasi kepada pihak luar.

**3. Aspek Aspek Akuntabilitas**

a. Akuntabilitas adalah sebuah hubungan

Akuntabilitas adalah komunitas dua arah sebagaimana yang diterangkan oleh Auditor General Of British Columbia yaitu merupakan sebuah kontrak antara dua pihak.

b. Akuntabilitas Berorientasi Hasil

Pada struktur organisasi sektor swasta dan publik saat ini akuntabilitas tidak melihat kepada input ataupun output melainkan kepada outcome.

c. Akuntabilitas memerlukan pelaporan

Pelaporan adalah tulang punggung dari akuntabilitas.

d. Akuntabilitas itu tidak ada artinya tanpa konsekuensi

Kata kunci yang digunakan dalam mendiskusikan dan mendefinisikan akuntabilitas adalah tanggungjawab. Tanggungjawab itu mengindikasikan kewajiban dan kewajiban datang bersamaan.

e. Akuntabilitas meningkatkan kinerja

Tujuan dari akuntabilitas adalah untuk meningkatkan kinerja, bukan untuk mencari kesalahan dan memberikan hukuman.

**C. Akuntabilitas Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pertanggungjawaban pelayanan publik meliputi:

### **1. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik**

- a. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi: tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan;
- b. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar atau Akta/janji pelayanan publik yang telah ditetapkan ;
- c. Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar, harus dilakukan upaya perbaikan;
- d. Penyimpangan yang terkait akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan;
- e. Masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku;
- f. Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

### **2. Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik**

- a. Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan ;
- b. Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh petugas/pejabat yang ditunjuk berdasarkan surat keputusan/surat penugasan dari pejabat yang berwenang.

### **3. Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik**

- a. Persyaratan teknik dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan;
- b. Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan ;

- c. Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.

## **D. Konsep Transparansi**

### **1. Pengertian Transparansi**

Transparansi adalah sesuatu hal yang tidak ada maksud tersembunyi di dalamnya, disertai dengan ketersediaan informasi yang lengkap yang diperlukan untuk kolaborasi, kerjasama, dan pengambilan keputusan kolektif. Definisi transparansi adalah kondisi dimana aturan dan alasan di balik langkah-langkah pengaturan bersifat bebas, jelas dan terbuka. Transparansi berasal dari kata transparan yang memiliki arti: tembus cahaya; tembus pandang; bening (bila penggunaannya pada objek seperti kaca) yang penggunaannya sering terhadap suatu benda/ objek yang berbentuk tipis atau tampak bening pada penglihatan. Transparansi sangat dibutuhkan dan diwajibkan untuk dilakukan institusi atau setiap lembaga publik yang memiliki kepentingan terhadap orang banyak, hal ini perlu dilakukan sebagai bentuk pengawasan awal terhadap setiap tindakan yang / akan diambil di dalam institusi tersebut.

Menurut para ahli Agus Dwiyanto (2006:80)'' mendefinisikan transparansi sebagai penyediaan informasi tentang pemerintahan bagi publik dan dijaminnya kemudahan di dalam memperoleh informasi-informasi yang akurat dan memadai'', Dari pengertian tersebut dijelaskan bahwa transparansi tidak hanya sekedar menyediakan informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, namun harus disertai dengan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi tersebut. Agus Dwiyantoni mengungkapkan tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat transparansi penyelenggaraan pemerintahan.

1. Mengukur tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Persyaratan, biaya, waktu dan prosedur yang ditempuh- tempuh harus dipublikasikan secara terbuka secara terbuka dan mudah diketahui oleh yang membutuhkan, serta berusaha menjelaskan alasannya.
2. Merujuk pada seberapa mudah peraturan dan prosedur pelayanan dapat dipahami oleh pengguna dan stakeholders yang lain. Aturan dan prosedur tersebut bersifat '' simple, straightforward and easy to apply ''(sederhana, langsung dan mudah diterapkan) untuk mengurangi perbedaan dalam interpretasi.

## **C. Manajemen dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan public meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat di informasikan dan mudah diakses oleh masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu warga yang bernama **Surtina** selaku penduduk Kelurahan Belawan II Kecamatan MedanBelawan mengatakan belum transparan dilihat dari kurangnya sosialisasi terhadap waktu terakhir pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Hal ini dikarenakan belum adanya tempat yang dapat mensosialisasikan hal tersebut. Sehingga setiap informasi yang ada disampaikan kepada kepala Lurah untuk dapat disampaikan kepada masyarakat. Namun terkadang hal ini pun ternyata tidak berjalan efektif karena tidak semua Kepala Kelurahan mampu menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik.

Maka dapat disimpulkan bahwa manajemen dan penyelenggaraan publik belum berjalan dengan baik. Hal ini disebabkan karena belum adanya wadah sosialisasi yang dapat menghambat setiap informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat tidak berjalan efektif.

#### **D. Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta tata cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan serta diwujudkan dalam bentuk Bagan Alir(*Flow Chart*) yang dipampang dalam ruangan pelayanan. Bagan alir(*Flow Chart*) sangat penting dalam proses pelayanan publik, karena sebagai petunjuk pemberi pelayanan, memberikan informasi bagi penerima pelayanan, sebagai media publikasi yang terbuka yang dapat mendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien serta sebagai pengendali dan acuan bagi masyarakat maupun aparat dalam melakukan pengawasan penilaian.

Berdasarkan hasil dari peneliti bahwa bagan alir pengurusan prosedur pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) sudah tersedia.

#### **E. Persyaratan Teknis dan Administratif Pelayanan**

Untuk memperoleh pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah seorang warga Kelurahan Belawan II Kecamatan Medan Belawan bahwa setiap masyarakat yang ingin mengurus Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) maka harus melengkapi berkas-berkas. Misalnya seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik maka yang harus disertakan oleh masyarakat adalah melampirkan foto copy Kartu keluarga, pas photo, dan mengisi biodata yang ada di Kantor Kelurahan Belawan II Kecamatan Medan Belawan.

Dapat disimpulkan bahwa jika masyarakat ingin mendapatkan layanan seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) secara cepat maka mereka harus melengkapi berkas-berkas yang dibutuhkan secara lengkap, agar memudahkan para pegawai Kantor Kelurahan Belawan II Kecamatan Medan Belawan mengurusnya ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

#### **F. Waktu Penyelesaian Pelayanan**

Waktu normal dalam menyelesaikan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) masing-masing adalah selama 14 hari kerja. Masyarakat yang berpendapat bahwa pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik tidak tepat waktu dalam jadwal yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu warga Kelurahan Belawan II Kecamatan Medan Belawan yang mengatakan bahwa proses pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) menurut peraturan yang berlaku yakni diproses selama 14 hari kerja. Namun masyarakat ada yang mengeluh karena proses pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik tidak tepat waktu dari waktu yang telah ditentukan. Sebenarnya bukan proses pengurusannya yang lama hanya saja beralasan blanko habis dari pusat, terkadang berkas-berkas masyarakat yang tidak lengkap jadi membuat lamannya proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik.

#### **G. Pejabat yang Berwenang dan Bertanggung Jawab**

Dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab adalah Kepala Lurah Kelurahan Belawan II Kecamatan Medan Belawa. Jika dulu setiap pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik harus menggunakan tanda tangan camat setempat, maka sekarang pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik langsung menggunakan tanda tangan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Pegawai Kelurahan tersebut hanya menjadi perantara saja dan berhubungan langsung dengan masyarakat untuk menjelaskan mengenai persyaratan teknis dan administratif saja.

Hal ini dilakukan pemerintah agar proses pelayanan dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik tidak berbelit-belit dan lebih efisien. Selain itu juga agar pendataan masyarakat lebih jelas dan tentunya akan mengurangi penyimpangan-penyimpangan.

#### **H. Lokasi pelayanan**

Tempat dan lokasi pelayanan di laksanakan di Kantor Lurah Belawan II Kecamatan Medan Belawan yang berarti lokasi pelayanan tersebut harus dapat membuat masyarakat merasa nyaman dan aman dalam mengurus Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).

Hal ini bahwa kenyamanan yang tercipta disebabkan oleh keramahan pegawai dalam melayani masyarakat dan lokasi Kantor Kelurahan Belawan II juga mudah dijangkau oleh semua masyarakat Kelurahan Belawan II Kecamatan Medan Belawan, sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan apabila ingin berurusan dengan Kantor Kelurahan.

#### **I. Janji Pelayanan**

Janji pelayanan merupakan komitmen tertulis unit kerja pelayanan instansi pemerintahan dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Janji pelayanan dapat berupa “Motto Pelayanan”, dengan penyusunan kata-kata yang dapat memberikan semangat, baik kepada pegawai maupun masyarakat. Motto pelayanan atau janji pelayanan sebaiknya ada di setiap Kantor Lurah agar pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih semangat dalam menjalankan tugasnya yang tentunya akan sangat mendukung pelayanan kepada masyarakat. .

#### **J. Informasi Pelayanan**

Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab

Berdasarkan pengamatan peneliti, agar informasi cepat sampai kepada masyarakat maka perlu didirikan suatu tempat agar para pegawai Kelurahan Belawan II Kecamatan Medan Belawan lebih mudah berhubungan langsung kepada masyarakat.

#### **K. Blanko habis ( tidak memadai )**

Berdasarkan hasil dari peneliti di kelurahan Belawan II Kecamatan Medan Belawan persoalan muncul di saat warga sebenarnya sudah merekam data diri untuk Kartu Tanda Penduduk Elektronik namun belum juga mendapatkan identitas itu lantaran blanko habis. Berdasarkan informasi dari **kemendagri.news.detik.com** setiap blanko habis petugas dapat langsung mengambil ke Dinas Kependudukan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL). Biasanya

memang ada petugas yang menunda-nunda mengambil blanko mengambil blanko di Disdukcapil. Dan Disdukcapil mengambil blanko ke Dukcapil pusat. Tinggal petugas di daerah apakah memang niat kerja untuk melayani warga atau tidak menyegerakan mengambil blanko untuk E-KTP. Dalam hal ini dapat dilihat kesalahan ada di internal.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi. 2002. **Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek**, Jakarta: RinekaCipta.
- Common, Richard.,et.al., **Managing Public Services**, Oxford, Butteworth Heinemann Ltd., 1993.
- Riggs, Fred, W., **Administrasi pembangunan, Sistem Administrasi dan Birokrasi**, Jakarta, Rajawali, 1989.
- Soedjadi, F.X., **AnalisisManajemen Modern**, Jakarta, GunungAgung, 1997.
- Rasyid, Agus. 2005. **Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik**. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- IrfanIslamy, M.DR.,**Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara**, Malang, 1998.
- Istianto, Bambang. 2009. **Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik**. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Kumorotomo, Wahyudi. 1999. **Etika Administrasi Negara**. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- M.RyaasRasyik, **ReformasiPolitikdanEkonomi**, Widyapraja no. 30, Jakarta, 1998.
- Moleong, Lexy. 2006. **Metodologi Penelitian Kualitatif**. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mungin, Burhan. 2007. **Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya**. Jakarta: Kencana.
- Nugroho, D. Riant. 2004. **Kebijakan Publik, Formulasi Implementasi, dan Evaluasi**. Jakarta: Gramedia.
- Ratminto, 2005. **Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal**. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

***Sumber Undang-Undang:***

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Tata Laksana Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 26/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

IrfanIslamy, M.DR., **Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara**, Malang, 1998.

IrfanIslamy, M.DR., **Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara**, Malang, 1998.

Undang-undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.

***Sumber Website:***

[http://eprints.undip.undip.ac.id/16411/1/amin\\_rahmanurrasjid.pdf](http://eprints.undip.undip.ac.id/16411/1/amin_rahmanurrasjid.pdf)

<http://thamrin.wordpress.com/2006/11/17/10-prinsip-good-governance.>

<http://www.scribd.com/doc/16207254/standar-pelayanan-publik>