

**TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN e-KTP
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MALAKA**

Yuliana Mako

makoy3275@gmail.com

¹Mahasiswa Prodi Ilmu Pemerintahan, FISIPOL-Universitas Timor

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Transparansi dan Akuntabilitas pelayanan e-KTP dan mengetahui hambatan- hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan e-KTP pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten malaka. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi dan Akuntabilitas pelayanan pembuatan e-KTP pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten malaka sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, sudah tersedianya informasi yang memadai bagi masyarakat sesuai standar operasional prosedur kerja, prosedur pelayanan telah disesuaikan dengan ketentuan yang ada, adanya kepastian alur dalam pelayanan pembuatan e-KTP yaitu ada komitmen antara masyarakat dan petuga serta keterbukaan pemanfaatan sumber daya dan peningkatan efisiensi dan efektivitas.

Kata Kunci: Transparansi, Akuntabilitas, e-KTP

PENDAHULUAN*

Pelayanan pembuatan e-KTP pada dasarnya merupakan dokumen kependudukan yang memuat system keamanan pengendalian baikdarisisi administrasi atau pun teknologi informasi dengan berbasis database kependudukan nasional. Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu kewajiban bagi pemerintah sebagai abdi masyarakat. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan pembuatan e- KTP. Dalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan pembuatan e-KTP,pada pasal 1 ayat (1)dijelaskan bahwa, pelayanan pembuatan e-KTP adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan pendudukatas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan pembuatan e-KTP. Berdasarkan hal tersebut, aparatur pemerintah dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat seharusnya lebih mementingkan kepentingan masyarakat dibandingkan kepentingan individu ataupun kelompok.

Buruknya kinerja pelayanan pembuatan e-KTP ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan pembuatan e-KTP harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah. Tujuannya adalah, untuk memberikan kejelasan bagi seluruh penyelenggara pelayanan pembuatan e-KTP dalam melaksanakan pelayanan pembuatan e-KTP, agar berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat, karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Maka dari itu penyelenggaraan pelayanan pembuatan e-KTP harus dapat dipertanggungjawabkan dan terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pemerintah sebagai penyedia layanan pembuatan e-KTP yang dibutuhkan oleh masyarakat harus terbuka dan bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan pembuatan e-KTP. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah adalah pelayanan dalam pembuatan e-KTP.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011, tentang pedoman penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional dijelaskan bahwa, Kartu

Nama :Mariano Sengkoen

Email :marianosengkoen@unimor.ac.id

Alamat :Program Studi, Ilmu Pemerintahan,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Timor – 856133.

Jurnal Poros Politik

ISSN : 2528 - 0953

Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat KTP, adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Selanjutnya, Nomor Induk Kependudukan, disingkat NIK, adalah Nomor Identitas Penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia. Penduduk wajib KTP yang dimaksud adalah Warga Negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin secara sah.

Kinerja pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil khususnya di Kabupaten Malaka sampai saat ini masih menuai banyak keluhan dari masyarakat. Berikut beberapa data yang didapat peneliti berdasarkan diskusi langsung pada beberapa warga di lapangan.

Tabel. 1. Keluhan Masyarakat Dalam Proses Pengurusan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka

No	Nama	Alamat
1	Maria Dominggas Seuk	Dusun Takas A, Desa Tesa, Kecamatan Laenmane
2	Polikarpus Kiik	Numponi, Kecamatan Malaka Timur
3	Apriani Uskunia	Dusun Takas B, Desa Tesa, Kecamatan Laenmane
4	Nofiana Bernadeta Abuk	Takas A, Desa Tesa, Kecamatan Laenmane
5	Maria Ansila Uskunia	Takas B, Desa Tesa, Kecamatan Laenmane
6	Yuliana Mako	Desa Numponi, Kecamatan Malaka Timur

Salah satu tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan prinsip transparansi (transparency). Transparansi dalam penyelenggaraan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang

membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti oleh semua penerima kebutuhan pelayanan.

Sesuai dengan latar belakang yang telah diuraikan, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, bagaimana Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka? Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, yang dilakukan untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri atau tunggal, yaitu tanpa membandingkan dan menghubungkan dengan variabel lain.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas, Kepala bagian Pelayanan pendaftaran penduduk, dan Admin Layanan e-KTP, serta Masyarakat pengguna layanan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data deskriptif, yang dilakukan dengan langkah pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan atas data penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi tentang pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka tentu tidak terlepas dari transparansi dan akuntabilitas pelayanan yang dapat di pengaruhi oleh beberapa faktor. Pertama, Transparansi Pelayanan e-KTP, terdiri dari (a) Ketepatan waktu dalam proses pembuatan e-KTP; (b) Kepastian alur dalam proses pembuatan e-KTP; (c) Ketersediaan informasi yang memadai pada setiap pelayanan pembuatan e-KTP; dan (d) Kejelasan alur dalam proses pembuatan e-KTP. Kedua, Akuntabilitas Pelayanan e-KTP, terdiri dari (a) Ada komitmen pimpinan seluruh staf untuk melakukan pelayanan dalam pembuat e-KTP; dan (b) Penguasaan teknologi dalam pembuatan e-KTP.

Ketepatan waktu Dalam Proses Pembuatan e- KTP

Dalam pelayanan pembuatan e-KTP tentu tidak terlepas dari ketepatan

Jurnal Poros Politik

ISSN : 2528 - 0953

waktu dalam proses pembuatan e-KTP, yang dimana selalu adanya komitmen antar petugas dengan masyarakat pembuat e-KTP.

Sesuai dengan hasil penelitian yang ada maka menyimpulkan bahwa dalam proses pembuatan atau pelayanan e- KTP di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Malaka tentu tidak terlepas dari komitmen bersama antara petugas dengan masyarakat harus ada kerja sama sehingga apabila syarat yang ditetapkan di dinas dan dari masyarakat harus mengikuti aturan yang sudah ditetapkan di dinas tersebut. Dan persyaratan untuk membuat e-KTP harus disiapkan sebelumnya atau harus dilengkapi sehingga dalam proses pembuatan e-KTP bisa tepat dan sesuai waktu yang ditentukan. Dan juga pengaruh jaringan sehingga waktu yang ditentukan pukul 08:00–16:00 tetapi karna pengaruh jaringan akhirnya molor hingga pukul 17:00.

Tersedianya Informasi Yang Memadai Pada Setiap Pelayanan Pembuatan e-KTP

Dalam pelayanan pembuatan e- KTP tentu harus ada informasi yang memadai sehingga bisa memperlancar proses pembuatan e- KTP.

Sesuai dengan kenyataan yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Malaka telah digambarkan bahwa dalam proses pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka saat ini dilihat dari sisi ketersediaan fasilitas peralatan dan perlengkapan sudah memadai dalam menunjang kelancaran pelayanan pembuatan e-KTP sekaligus memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi pemberi pelayanan maupun penerima layanan.

Dari sisi ketersediaan fasilitas penunjang dalam kelancaran pelayanan yang dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka belum memenuhi standar karena kurangnya sarana dan prasarana di dinas tersebut adalah ruang tunggu yang terbatas, kursi yang terbatas, dan juga masih memiliki gedung yang sempit dan belangko terbatas dalam proses pelayanan e- KTP.

Kepastian Alur Dalam Proses Pelayanan Dalam Pembuatan e-KTP

Adanya kepastian alur untuk mengukur bagaimana proses pelayanan yang dilakukan oleh aparatur antara Pimpinan dan seluruh staf untuk melakukan pelayanan dalam pembuatan e- KTP merupakan salah satu strategi yang dimana

diterapkan di dinas terkait soal pelayanan pembuatan e-KTP, sehingga apabila masyarakat yang ingin mengurus atau membuat e-KTP bisa memahami prosedur atau alur yang sudah diterapkan sebelumnya.

Sesuai dengan hasil penelitian yang ada menyatakan bahwa kepastian alur dalam proses pembuatan e-KTP di Kabupaten malaka saat ini sudah ada kepastian prosedur atau alur dalam proses pembuatan e-KTP. Dari dinas terkait sudah menerapkan sebuah strategi yaitu sesuai dengan alur atau prosedur kinerja yang ada dalam Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka.

Kejelasan Alur Dalam Proses Pembuatan e-KTP

Kejelasan alur dalam proses pembuatan e-KTP merupakan proses yang dilalui oleh masyarakat jika ingin melakukan pengurusan pembuatan e- KTP, hal penting dalam pemberian pelayanan berkualitas kepada masyarakat, karena prosedur pelayanan yang baik maka masyarakat akan merasakan kejelasan dalam proses pemberian pelayanan. Prosedur pelayanan juga merupakan metode dalam melaksanakan pemberian pelayanan mulai dari pengajuan permohonan pelayanan, penanganan sampai pada penyampaian hasil pelayanan. Kesederhanaan prosedur pelayanan yang dimiliki oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Malaka sangat mempengaruhi keefektifitas dalam memberikan pelayanan dan pengelolaan proses pembuatan e-KTP.

Dalam proses pembuatan e-KTP perlu ada kejelasan prosedur sehingga dalam proses pembuatan e-KTP tidak menyita atau memakan waktu yang lama. Sesuai dengan hasil penelitian menyatakan bahwa proses pembuatan e- KTP di Kabupaten Malaka sesuai dengan kenyataan yang ada maka dapat disimpulkan bahwa prosedur atau alur kejelasan dalam pembuatan e-KTP di Kabupaten Malaka sudah sesuai dengan alur atau prosedur yang ada dan prosedur atau alur tersebut sudah ada kejelasan dalam proses pembuatan e-KTP seperti masyarakat datang ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil membawa surat foto copy kartu keluarga dan melakukan perekaman untuk bisa terdaftar.

Adanya Komitmen Pimpinan Dan Seluruh Staf Untuk Melakukan Pelayanan Dalam Pembuatan e-KTP

Adanya komitmen antara pimpinan dan seluruh staf untuk melakukan pelayanan

Jurnal Poros Politik

ISSN : 2528 - 0953

dalam pembuatan e-KTP merupakan salah satu strategi yang dimana perlu berkomitmen dengan apa yang sudah disepakati bersama dan harus bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku di dinas atau instansi tersebut.

Sesuai dengan hasil penelitian yang ada menyatakan bahwa melakukan komitmen untuk pelayanan pembuatan e-KTP di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten malaka sudah berjalan dengan baik akan tetapi kerana dipengaruhi oleh faktor jaringan dan belangko terbatas maka waktu yang sudah ditentukan tidak bisa ditepati oleh bagian dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka.

Tingkat Pemahaman Teknologi Petugas Dalam Pembuatan e-KTP

Tingkat pemahaman teknologi petugas dalam pembuatan e-KTP merupakan teknologi yaitu salah satu bentuk dimana harus dikuasai oleh petugas untuk bisa memperlancar pembuatan atau pencetakan e-KTP.

Sesuai dengan hasil penelitian, tingkat pemahaman teknologi petugas dalam proses pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka sesuai kenyataan ini para petugas sudah menguasai peralatan di dinas tersebut terkait dalam proses pembuatan e-KTP namun terjadi kemacetan karena bukan dipengaruhi oleh faktor SDM yang dimana para petugas belum menguasai teknologi akan tetapi volume masyarakat pemohon dalam proses pembuatan e-KTP tidak sebanding dengan jumlah petugas yang melayani kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan beberapa hal pokok berikut ini.

1. Dalam dalam pembuatan pelayananan e-KTP di Dinas pencatatan sipil kabupaten malaka tentunya tidak terlepas dari komitmen bersama antara petugas dengan masyarakat harus bekerja sama sehingga apabila syarat yang ditetapkan didinas tersebut dan dari masyarakat harus mengikuti aturan yang sudah ditetapkan didinas tersebut. Dan persyaratan untuk membuat e-KTP harus disiapkan sebelumnya atau harus dilengkapi sehingga proses pembuatan e-KTP bisa diselesaikan sesuai waktu yang telah ditentukan pukul 08.00-16.00 dan juga pengaruh jaringan dan belengko yang terbatas sehingga

waktu yang sudah ditentukan akhirnya molor hingga pukul 17.00.

2. Tersedianya informasi yang memadai pada setiap pelayanan proses pembuatan e-KTP. Dalam proses pelayanan pembuatan e-KTP di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten malaka dilihat dari sisi ketersediaan fasilitas peralatan dan perlengkapan sudah memadai dalam penunjang kelancaran pelayanan pembuatan e-KTP sekaligus memberikan kenyamanan dan kepuasan baik bagi pemberi pelayan maupun penerima layanan. Dari sisi ketersediaan fasilitas penunjang dalam kelancaran pelayanan Kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Malaka belum memenuhi standar karena kurangnya sarana prasarana di dinas tersebut adalah ruang tunggu yang sempit, kursi yang terbatas dan gedung yang sempit, hal itu terlihat saat mengantri menunggu giliran untuk dilayani, masyarakat hanya berdiri bahkan antrian terkadang hingga sampai keluar gedung kantor.
3. Kepastian alur dalam proses pembuatan e-KTP. Sesuai dengan hasil penelitian yang ada menyatakan bahwa kepastian alur dalam proses pembuatan e-KTP di Kabupaten malaka saat ini sudah ada kepastian prosedur atau alur dalam proses pembuatan e-KTP. Dari dinas terkait sudah menerapkan sebuah strategi yaitu sesuai dengan alur atau prosedur kinerja yang ada dalam Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka.
4. Kejelasan alur dalam proses pembuatan e-KTP. Sesuai dengan hasil penelitian menyatakan bahwa proses pembuatan e-KTP di Kabupaten Malaka sesuai dengan kenyataan yang ada maka dapat disimpulkan bahwa prosedur atau alur kejelasan dalam pembuatan e-KTP di Kabupaten Malaka sudah sesuai dengan alur atau prosedur yang ada dan prosedur atau alur tersebut sudah ada kejelasan dalam proses pembuatan e-KTP seperti masyarakat datang ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil membawa surat foto copy kartu

keluarga dan melakukan perekaman untuk bisa daftar pencetakan.

5. Adanya komitmen pimpinan dan seluruh staf untuk melakukan proses pembuatan e-KTP. Dalam melakukan komitmen untuk pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka sudah berjalan dengan baik akan tetapi karena dipengaruhi oleh faktor jaringan dan belangko yang terbatas maka waktu yang sudah ditentukan tidak bisa tepati oleh bagian dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka.
6. Tingkat pemahaman teknologi petugas dalam pembuatan e-KTP. Dalam tingkat pemahaman teknologi petugas dalam proses pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka sesuai kenyataan para petugas sudah menguasai peralatan di dinas tersebut terkait dalam proses pembuatan e-KTP namun terjadi kemacetan karna bukan dipengaruhi oleh faktor SDM yang di mana para petugas belum menguasai teknologi akan tetapi volume masyarakat pemohon dalam pembuatan e-KTP tidak sebanding dengan petugas yang mengurus dalam proses pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka.

SARAN

Transparansi dan akuntabilitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan Dan pencatatan sipil Kabupaten Malaka belum maksimal karna dipengaruhi beberapa faktor seperti gedung yang belum memadai dan faktor jaringan yang kadang tidak satabil. Oleh sebab itu peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut.

1. Kepala dinas dan kepala bagianya perlu bekerjasama secara trasparan dan segala hal yang berhubungan dengan pelayanan pembuatan e-KTP bagi masyarakat dan wilayah-wilayah pemerintahan yang ada,dalam membangun suatu situasi pelayanan formal yang bertanggungjawab kepada

pemerintah itu sendiri dan masyarakat umumnya;

2. Perlu pengadaan tenda dan penambahan kursi untuk masyarakat dalam menunggu proses pelayanan pembuatan e-KTP;
3. pemerintah daerah perlu membangun gedung yang mendukung sehingga bisa dapat memperlancar proses pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka;
4. Kepala Dinas perlu adakan pembagian tugas agar semua petugas bisa mendapat tugasnya masing –masing agar bisa memperlancar proses pelayanan pembuatan e-KTP bagi masyarakat;
5. Perlu adanya peningkatan pelatihan terkait teknologi terhadap para pegawai didinas tersebut. Sehingga bisa memperlancar proses pelayanan dalam e-KTP di Kabupaten Malaka.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Agung, Kurniawan. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan.
- [2]. Arikunto, Suharsimi. 2002. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- [3]. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek“ edisi revisi v, Jakarta: Reneka Cipta.
- [4]. Batinggi & Ahmad, Badu. 2013. Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- [5]. Gaspersz, V. (2002). Total Quality Management. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- [6]. Hasjimzum, Yusnani. 2014. Model Demokrasi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Nomor 3 Vol. 14
- [7]. Kumorotomo, W. 2008. Akuntabilitas Birokrasi Publik. Yogyakarta: Magister Administrasi Publik (MAP) UGM dengan Pustaka Pelajar.
- [8]. _____, 1992. Etika Administrasi Negara. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

Jurnal Poros Politik

ISSN : 2528 - 0953

- [9]. Karjuni Dt. Maani, 2009. Transparansi dan Akuntabilitas. Dalam Jurnal Pelayanan Publik Demokrasi. No.1, Vol. VIII.
- [10]. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 26/KEP/M.PAN/6/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- [11]. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No. 63 Tahun 2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- [12]. Moenir. 2003. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- [13]. Moleong, J. L. 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- [14]. Pasolong, H. 2008. Kepemimpinan Birokrasi. Bandung: Alfabeta.
- [15]. Perpres No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional Jo Perpres No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Perpres No. 26 Tahun 2009.
- [16]. Peraturan Menteri Dalam Nebegri Nomor 9 tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan.
- [17]. Rahmanurrasjid, A. 2008. Akuntabilitas dan Transparansi Dalam Pertanggungjawaban Pemerintah Daerah Untuk Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik di Daerah. Semarang: Universitas Diponegoro.
- [18]. Sedarmayanti, 2003. Good Governance/Kepemerintahan Yang Baik Dalam Rangka Otonomi Daerah. Bandung: Mandar Maju.
- [19]. 2009. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: CV.Mandar Maju.
- [20]. Suradji. 2009.Manajemen Kepegawaian Negara Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan. GolonganIII, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Jakarta.
- [21]. Sinambela, P. 2005. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan mplementasi: Bumi Aksara.Jakarta.
- [22]. _____, 2010. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan. Bandung: PT Refika Aditama.
- [23]. Sugiyono. 2012. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- [24]. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009Tentang Pelayanan Publik.
- [25]. Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- [26]. Undang-Undang No.28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari KKN.
- [27]. Wasistiono S. 2003. Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Bandung: Fokusmedia.