

**TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK DI DESA PENGUDANG
KECAMATAN TELUK SEBONG**

NASKAH PUBLIKASI



Oleh :

R. MELISA BELLA

NIM. 090565201042

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

2014

ABSTRAK

TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK DI DESA PENGUDANG KECAMATAN TELUK SEBONG

Transparansi pelayanan publik adalah pelayanan oleh pemerintah untuk warga negara yang ingin menerapkan surat administrasi dengan cara transparansi. Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong dipilih oleh penulis sebagai tempat penelitian.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang transparansi pelayanan publik dalam proses administrasi di Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong. Transparansi ini yang meliputi : prosedur pelayanan, persyaratan teknis dan pelayanan administrasi, rincian biaya pelayanan, dan waktu penyelesaian.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dalam menentukan sampel, penulis menggunakan teknik purposive sampling. Dan penulis sudah memilih enam responden. Dalam analisis data, penulis menggunakan triangulasi real data, yang telah diperoleh dari wawancara.

Kesimpulan yang diberikan oleh penulis adalah pelayanan yang disediakan oleh Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong sejauh ini tidak efektif. Kepala desa harus selalu berada di kantor, sehingga mudah untuk bertemu. Kantor harus memiliki papan pengumuman yang dipasang di ruang tunggu, sehingga lebih mudah bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi, syarat dan referensi yang digunakan di kantor Desa Kecamatan diinginkan. Waktu penyelesaian juga seharusnya lebih cepat sehingga masyarakat dengan pelayanan yang telah diberikan oleh kantor Kecamatan Teluk Sebong.

Kata kunci : Transparansi , Pelayanan Publik.

ABSTRACT

PUBLIC SERVICE TRANSPARANCY IN PENGUDANG VILLAGE SUB-DISTRICT TELUK SEBONG

Public service transparency is a service by the goverment for citizen who want to apply administrative letter in transparancy way. Which is Pengudang Village Sub-District Teluk Sebong was choose by the writer as the research place.

This research is useful to know about the transparancy of public service in administrative process in Pengudang Village Sub-District Teluk Sebong. This transparancy which includes : service procedures, technical requiremets and administrative services, details of the service charge, and the completion time.

This research used qualitative descriptive method in determining the sample, writer using purposive sampling technic. And the writer already choose six responedence. In the of analysis data, writer using triangulation the real of data, that has been obtained from the interviews.

The conclusions given by the writer is a service provided by the Pengudang Village Sub-District Teluk Sebong so far have not effective. The village chief should always be at the office, so it is easy to meet. Sub-District office should have a bulletin board that is installed in the reception area, making it easier for people to get the desired information, terms and references used in the Sub-District office. Completion time is also supposed to be faster so that public is with the service that have been given by the Sub-District Teluk Sebong office.

Key words : Transparency , Public Service.

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam memberikan kepuasan kepada yang menerima pelayanan. Pelayanan merupakan tugas yang hakiki dari pada sosok aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat mengandung pengertian bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus senantiasa berusaha melayani kepentingan masyarakat dan memperlancar urusan setiap anggota masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Mengayomi dan melayani masyarakat merupakan fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan.

Saat ini Indonesia menghadapi tantangan berat di segala bidang atau krisis multi dimensi, ancaman desintegrasi, dan keterpurukan ekonomi. Indikator pembangunan menunjukkan bahwa posisi Indonesia berada dalam kelompok terendah dalam peta kemajuan pembangunan bangsa-bangsa, baik dilihat dari indeks pembangunan manusia, ketahanan ekonomi, struktur industri, perkembangan pertanian, sistem hukum dan peradilan, penyelenggaraan *clean government* dan penyelenggaraan *good governance* baik pada sektor publik maupun bisnis.

Pemerintah yang bersih adalah pemerintah yang aparatnya tidak melakukan praktek KKN (korupsi, kolusi, dan nepotisme). Pemerintah harus bisa bertindak objektif, netral dan tidak diskriminatif, artinya tidak mendahulukan teman, kerabat, kelompoknya atau orang-orang yang memiliki uang dan berkuasa. *Clean*

government adalah pemerintah yang diisi oleh aparatur yang jujur, yang bekerja sesuai dengan tugas yang diembannya, tidak bersedia menerima sogokan, dan tidak memperlambat, atau mempercepat suatu pekerjaan karena adanya keuntungan yang bisa diperoleh. Sedangkan *good governance* mengandung makna tata pemerintahan yang baik, pengelolaan pemerintahan yang baik, penyelenggaraan pemerintahan yang baik, penyelenggaraan negara yang baik ataupun administrasi negara yang baik. Penerapan prinsip transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas diakui sebagai landasan awal bagi terwujudnya tata pemerintahan yang baik secara umum. Suatu gagasan dan nilai untuk mengatur pola hubungan antara pemerintah, dunia usaha swasta, dan masyarakat.

Berkaitan dengan fungsi pemerintahan, maka fungsi utama pemerintah adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu aparatur yang menjalankan fungsi pemerintahan adalah pengemban tugas pelayanan kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat aparatur pemerintah dituntut untuk selalu memenuhi kebutuhan dan melindungi kepentingan masyarakatnya. Sejalan dengan perkembangan masyarakat, maka akan pelayanan publik pun semakin meningkat. Bentuk layanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat berdasarkan *good governance* harus sesuai dengan apa yang menjadi kewenangannya.

Kepemerintahan yang baik (*Good governance*) merupakan isu sentral yang

paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik saat ini. Tuntutan yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat, selain adanya pengaruh globalisasi. Pola lama penyelenggaraan pemerintahan, kini sudah tidak sesuai lagi dengan tatanan masyarakat yang telah berubah. Oleh karena itu, tuntutan ini merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik.

Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat dari Desa Pengudang terhadap pelayanan dari pemerintah, seperti keluhan terhadap prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, besaran biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak adanya transparansi, dan sikap aparatur desa yang kurang responsif. Hal-hal inilah yang menimbulkan citra yang buruk kepada pemerintah Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong.

Mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima, sebab pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang wajib diberikan sebaik-baiknya. Salah satu upaya pemerintah adalah dengan melakukan

penerapan prinsip-prinsip *good governance*, yang diharapkan memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur desa. Untuk itu, aparatur desa diharapkan semakin secara efisien dan efektif melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pengayoman kepada masyarakat untuk mewujudkan terselenggaranya pemerintahan yang baik, serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Selain itu, untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel antara lain telah ditetapkan Keputusan Menteri PAN nomer.26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Maksud diterapkannya petunjuk teknis ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas transparansi dan akuntabilitas pelayanan, sementara tujuan diterapkannya petunjuk teknis ini adalah untuk memberikan kejelasan bagi seluruh penyelenggaraan pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan publik agar berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Desa merupakan salah satu bagian sistem pemerintah yang terkecil. Adapun tugas dari desa sama halnya dengan sistem pemerintah yang lainnya. Perbedaannya hanya ruang lingkungannya yang lebih kecil

dibandingkan dengan sistem pemerintah yang lainnya. Kewenangan dari desa yaitu memberikan pelayanan administrasi kepada warganya seperti surat keterangan domisili sebagai bukti bahwa menjadi warga dari desa setempat, mengeluarkan surat keterangan usaha, surat keterangan penghasilan dan bentuk administratif yang lainnya.

Kenyataan dilapangan sering dijumpai adanya berbagai keluhan dari masyarakat Desa Pengudang atas pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa. Kurangnya keramahan aparatur desa dalam pengurusan berbagai keperluan administrasi menyebabkan masyarakat Desa Pengudang tidak dilayani dengan baik. Selain itu pengurusan surat menyurat seperti Surat Pindah, Pengantar Nikah, Kartu Keluarga, Surat Keterangan Domisili, dan Surat Keterangan Kurang Mampu yang seharusnya selesai dalam jangka waktu seminggu, tidak terlaksana dengan baik. Aparatur desa terkadang mengutip dana dari masyarakat agar cepat terselesaikan, kurangnya transparansi dalam hal biaya administrasi menjadi keluhan masyarakat Desa Pengudang.

Kewenangan Desa sebagaimana diatur dalam pasal 7 Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang Desa adalah melaksanakan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Desa yang mencakup urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten yang diserahkan pengaturannya kepada Desa, tugas pembantuan dan urusan pemerintahan

lainnya. Bahwa untuk urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten diserahkan kepada desa sesuai wewenang, hak dan tanggungjawab Pemerintah Desa untuk menjalankan fungsi pelayanan, pemberdayaan masyarakat dan pengaturan Pemerintahan Desa.

Memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan *good governance* maka aparatur desa memberikan pelayanan yang maksimal. Pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang mengutamakan kecepatan, keterpaduan, kesederhanaan, biaya murah dan kemudahan serta menimbulkan kepuasan bagi yang dilayani. Maka agar aparatur desa dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pasal 20 ayat (1) Tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Saat penyelesaian urusan pelayanan administratif, aparatur Desa Pengudang memberikan tarif biaya sesuai dengan tingkat kebutuhan kepada warga. Apabila dalam pelaksanaannya masyarakat dikenakan biaya yang tidak sesuai dengan ketentuan yang sudah ada maka tindakan dari aparatur desa tersebut termasuk pungli. Aparatur desa yang dimaksud yaitu Kepala Desa Pengudang sebagai pemimpin dari roda pemerintahan desa pada Desa Pengudang.

Besarnya biaya yang dikenakan oleh aparat Desa Pengudang kepada warga dalam pembuatan surat menyurat tidak sama jumlahnya. Dasar yang digunakan mengenai biaya tersebut yaitu berdasarkan Penetapan Biaya Administrasi yang telah disepakati antara Kepala Desa dengan Kepala Dusun. Berdasarkan penetapan tersebut dalam kepengurusan surat menyurat biaya yang dibebankan dalam mengurus Kartu Keluarga yaitu sebesar Rp. 30.000,- Kartu Tanda Penduduk sebesar Rp. 25.000,- Pengantar Nikah sebesar Rp. 25.000,- Surat Pindah Rp. 15.000,- Surat Keterangan Usaha Rp. 20.000,- Surat Keterangan Kelahiran Rp. 10.000,- Surat Keterangan Domisili Rp. 10.000,- Surat Keterangan Tidak Mampu bebas biaya.

Penetapan mengenai biaya administrasi tersebut telah diketahui oleh masyarakat yang diwakili dengan setiap Kepala Dusun yang ada di Desa Pengudang sebanyak dua Kepala Dusun. Hal tersebut sebagaimana yang telah dikatakan oleh salah satu dari Kepala Urusan yang membantu Kepala Desa dalam urusan administrasi. Namun setelah sekian lama berjalan sebagaimana mulai mengalami penyimpangan yang dilakukan oleh aparat Desa Pengudang selain itu waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan pelayanan.

Hal ini dibuktikan berdasarkan pengalaman yang dialami oleh warga Desa Pengudang yang mengurus berbagai surat menyurat. Salah satunya pengalaman yang dialami oleh seorang ibu pada tanggal 04 Juni 2012 yang ingin mengurus Surat

Keterangan Domisili yang akan digunakan anaknya yang ingin melanjutkan sekolah keluar daerah maka dibutuhkan Surat Keterangan Domisili. Dalam hal ini ia dikenakan tarif sebesar Rp. 15.000,- hal tersebut tidak sesuai dengan ketentuan yang ada. Selain itu warga yang ingin mengurus Kartu Keluarga karena sudah mempunyai keluarga yang baru yang awalnya bergabung dengan orangtuanya kemudian ia mempunyai keluarga yang baru maka ia harus memecah dari Kartu Keluarga yang lama saat itu tanggal 03 Desember 2012. Dalam mengurus Kartu Keluarga yang baru tersebut salah satu warga dari desa tersebut dikenakan biaya sebesar Rp. 40.000,-. Kenyataan tersebut semakin menguatkan bahwa adanya penyimpangan. Selain itu dalam pembuatan Surat Pengantar Nikah dikenakan biaya sebesar Rp. 35.000,- hal ini terjadi pada warga yang ingin menikah pada beberapa waktu lalu yaitu pada tanggal 12 November 2012 ia mengurus Surat Pengantar Nikah dikantor desa ternyata biaya yang dikenakan yaitu sebesar Rp. 25.000,-.

Kondisi yang terjadi di Desa Pengudang semakin meresahkan warga yang ingin berurusan dengan administratif. Padahal ini merupakan kewenangan dari desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sudah ada penetapannya namun pada kenyataannya semakin membebani warga berarti ingin dilayani bukan melayani. Seharusnya pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Mengingat kondisi tersebut

yang terindikasi meresahkan warga ada 5 jenis yaitu dalam kepengurusan Surat Pindah, Surat Pengantar Nikah, Kartu Keluarga, Surat Keterangan Domisili, dan Surat Keterangan Kurang Mampu.

B. Perumusan Masalah

Pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang mengutamakan kecepatan, keterpaduan, kesederhanaan, biaya murah dan kemudahan serta menimbulkan kepuasan yang dilayani. Dalam hal ini pelayanan yang merupakan kewenangan dari desa maka aparatur desa tidak diperbolehkan memungut biaya yang berlebihan harus sesuai dengan penetapan namun kenyataan dilapangan berbeda dan juga mengenai waktu pelayanan yang lama penyelesaiannya.

Inilah yang kemudian membuat penulis tertarik untuk menggambarkan kondisi pelayanan aparatur Desa Pengudang. Sejalan dengan permasalahan tersebut maka yang menjadi perumusan masalah pada penelitian ini, adalah :

1. Bagaimana Transparansi Pelayanan Publik di Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong.
2. Hambatan-hambatan dalam memperoleh pelayanan administratif di Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui transparansi pelayanan desa dalam proses

administratif di Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong.

- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi pada pelayanan administratif di Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong.

D. Kegunaan Penelitian

- a. Secara Akademis sebagai suatu tahapan untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berfikir ilmiah dan menuangkannya dalam bentuk karya ilmiah dan sebagai syarat untuk menyelesaikan studi Strata-1 di Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik UMRAH dalam menyelesaikan tugas skripsi yang berkaitan dengan pelayanan.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas, dan dapat digunakan sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya.
- c. Kegunaan secara praktis sebagai bahan rujukan pembenahan diri bagi pemerintah Desa Pengudang yang berkaitan dengan kondisi pelayanan aparatur desa.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif, sejalan dengan pendapat Sarwono (2006 : 193) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif sebagai suatu proses yang mencoba untuk

mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai kompleksitas yang ada dalam interaksi manusia. Tujuan mengambil penelitian kualitatif ingin memaparkan secara rinci fakta yang di dapat dari lapangan seperti keresahan masyarakat terhadap tindakan aparaturnya yang melakukan pungutan liar yang ada kaitannya dengan Transparansi Pelayanan Publik di Desa Pengudang.

2. Lokasi Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini berlokasi pada Kantor Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong tepatnya berada di jalan besar Dusun I Kecamatan Teluk Sebong.

F. Landasan Teori

1. Transparansi Pelayanan Publik

Transparansi merupakan salah satu prinsip dalam perwujudan pemerintahan yang baik. Penjabaran secara lebih rinci mengenai transparansi pelayanan publik sangat diperlukan, karena pelaksanaan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik akan dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik. Transparansi harus dilaksanakan pada seluruh aspek manajemen pelayanan publik, meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan atau pengendalian, dan laporan hasil kerjanya.

Penyelenggaraan

pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparaturnya pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama menyangkut hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Menjelaskan prinsip transparansi dalam penyelenggaraan

transparansi Instansi Pemerintah, perlu memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. Harus ada komitmen yang kuat dari pimpinan dan seluruh staff
- b. Harus merupakan suatu sistem yang dapat menjamin kegunaan sumber-sumber daya yang konsisten dan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- c. Harus dapat menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran
- d. Harus berorientasi kepada pencapaian Visi dan Misi serta hasil dan manfaat yang diperoleh
- e. Harus jujur, objektif, dan inovatif sebagai katalisator perubahan manajemen instansi pemerintah dan bentuk pemutakhiran metode dan teknik pengukuran kinerja dan menyusun laporan akuntabilitas.

Ratminto & Atik S. Winarsih (2005:209) menyatakan bahwa transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksana tugas dan keinginan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Dimana transparansi ini harus meliputi:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yaitu rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti

serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, dan mudah dipahami serta diwujudkan dalam bentuk bagan alir.

b. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan yaitu masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Persyaratan tersebut seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai/relevan dengan jenis yang akan diberikan.

c. Rincian biaya pelayanan

Biaya pelayanan yaitu segala biaya dan rinciannya sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

d. Waktu penyelesaian pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/ dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan.

Selanjutnya penyelenggaran pelayanan publik juga ditetapkan dalam bentuk

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik adalah “Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Transparansi atau keterbukaan pelayanan publik adalah merupakan salah satu hal yang harus segera diwujudkan demi untuk meningkatkan keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah dan memenangkan persaingan di era globalisasi sekarang ini. Secara garis besar dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 26 KEP/26/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan yang dimaksud transparansi pelayanan publik yaitu “transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dalam kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan atau pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi (masyarakat)”.

Dimensi-dimensi transparansi penyelenggaraan pelayanan publik yaitu :

- a. Manajemen dan pelaksanaan pelayanan publik harus diinformasikan dan mudah diakses masyarakat.

- b. Prosedur pelayanan harus dibuat dalam bentuk bagan alir.
 - c. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan harus diinformasikan secara jelas pada masyarakat.
 - d. Kepastian dan rincian biaya pelayanan harus diinformasikan secara jelas pada masyarakat.
 - e. Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan harus diinformasikan secara jelas kepada masyarakat.
 - f. Petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan harus ditetapkan secara formal berdasarkan SK.
 - g. Lokasi pelayanan harus jelas.
 - h. Janji pelayanan harus tertulis secara jelas.
 - i. Standar pelayanan publik harus realistis dan di publikasikan pada masyarakat.
 - j. Informasi pelayanan harus di publikasikan dan di sosialisasikan pada masyarakat melalui media.
- c. Mekanisme yang memfasilitasi pelaporan maupun penyebaran informasi maupun penyimpangan tindakan aparat publik didalam kegiatan melayani.

Prinsip-prinsip *good governance* dalam praktek penyelenggaraan negara sebagaimana dimaksud dalam UU Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Korupsi Kolusi dan Nepotisme. Dalam hubungan ini, kata prinsip mempunyai makna yang sama dengan asas, karena asas dan atau prinsip pada hakekatnya merupakan awal suatu kebenaran yang menjadi pokok dasar tujuan berpikir, berpendapat, dan bertindak. Asas-asas umum penyelenggaraan Negara meliputi:

- Dwiyanto (2005:243-247) dapat disebutkan bahwa, prinsip transparansi minimal dapat diukur melalui sejumlah indikator seperti:
- a. Mekanisme yang menjamin sistem keterbukaan dan standarisasi dari semua proses-proses pelayanan publik
 - b. Mekanisme yang memfasilitasi pertanyaan-pertanyaan publik tentang berbagai kebijakan dan pelayanan publik, maupun proses-proses didalam sektor publik.
 - a. Asas Kepastian hukum adalah asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, kepatutan, dan keadilan dalam setiap kebijakan Penyelenggara Negara.
 - b. Asas Tertib Penyelenggaraan Negara adalah asas yang menjadi landasan keteraturan, keserasian, dan keseimbangan, dalam pengendalian Penyelenggara Negara.
 - c. Asas Kepentingan Umum adalah asas yang mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, dan selektif.
 - d. Asas Keterbukaan adalah asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang

- benar, jujur, dan tidak diskriminatif, tentang penyelenggaraan negara dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia negara.
- e. Asas Proporsionalitas adalah asas yang mengutamakan keseimbangan antara hak dan kewajiban penyelenggara negara.
 - f. Asas Profesionalitas adalah asas yang mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - g. Asas Akuntabilitas adalah asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggara negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah, instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintahan non departemen, Sekretariat lembaga tinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.

Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka penulis akan menguraikan terlebih dahulu

pengertian pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik yaitu serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah masyarakat Desa Pengudang yang membutuhkan pelayanan, seperti pembuatan Surat Pindah, Pengantar Nikah, Kartu Keluarga, Surat Keterangan Domisili, dan Surat Keterangan Kurang Mampu, dan sebagainya. Widodo (2001:269) menyatakan pelayanan merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Oleh karena itu pelayanan publik (*publik service*) oleh birokrasi publik harus dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan profesional.

Sinambela (2006:5) menyatakan bahwa pelayanan itu merupakan pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang maksimal kepada masyarakat.

Adapun prinsip pelayanan publik adalah :

- a. Kesederhanaan (prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan);
- b. Kejelasan (misalnya kejelasan persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik):

- c. Kepastian waktu (dapat dilaksanakan dalam kurun waktu yang telah ditentukan);
- d. Akurasi (produk layanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah);
- e. Keamanan (proses dan pengguna pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum);
- f. Tanggung jawab (pemimpin penyelenggaraan pelayanan publik bertanggungjawab atas pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian keluhan dan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik);
- g. Kelayakkan sarana dan prasarana (tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai);
- h. Kemudahan akses (tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat);
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan (pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah, serta memberikan pelayanan yang ikhlas);
- j. Kenyamanan (lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, dan lingkungan yang indah, sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet,tempat ibadah, dan lain-lain).

Dalam kaitan pengertian ini, indeks kepuasan masyarakat yang dilayani adalah

tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggaraan atau pemberi pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Hakikat, Asas, dan Prinsip Pelayanan Publik Keputusan MENPAN No. 63 tahun 2003 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Berdasarkan KEMENPAN, maka untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut :

- a. Transparan (bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti);
- b. Akuntabilitas (dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan kebutuhan perundangan);
- c. Kondisional (sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi serta penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas);
- d. Partisipasi (mendorong peran serta masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat);
- e. Kesamaan hak (tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, dan status ekonomi); dan

- f. Keseimbangan hak dan kewajiban (pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak).

F. Hasil Penelitian

1. Transparansi Pelayanan Publik di Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong

Pada bab ini penulis akan menyajikan dan menguraikan data-data yang diperoleh selama masa penelitian di Desa Kecamatan Teluk Sebong. Penyajian data akan meliputi seputar hasil wawancara dengan informan di lokasi penelitian yang mana tujuan penelitian sebagai acuan pokoknya, karena itu penulis membaginya kedalam beberapa indikator sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah serangkaian proses yang harus dilewati oleh masyarakat Desa Pengudang dalam mengurus Kartu Keluarga (KK), Pengantar Nikah, Surat Pindah, Surat Keterangan Domisili, dan Surat Keterangan Tidak Mampu yang disediakan oleh Desa Pengudang. Proses yang harus dilewati dalam kepengurusan Kartu Keluarga yaitu meminta Surat Pengantar dari RT setempat, selanjutnya membawa persyaratan lainnya ke kantor desa yaitu meliputi keterangan data diri seperti Akta Kelahiran atau Ijazah, Surat Nikah bagi yang sudah menikah kemudian KK yang lama dan KTP. Persyaratan tersebut untuk selanjutnya diserahkan ke Kantor Camat setelah itu ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten

Bintan. Sedangkan proses dalam kepengurusan Surat Keterangan Domisili yaitu membawa Surat Pengantar dari RT setempat beserta KTP dan KK ke Kantor Desa Pengudang.

a. Kesederhanaan dalam Proses Pelayanan

Kesederhanaan dalam Proses Pelayanan yaitu proses yang mudah, dan jelas hasilnya sehingga tidak harus berulang-ulang dalam kepengurusannya dan menunggu lama baru bisa memperoleh hasil yang diinginkan oleh masyarakat Desa Pengudang. Berdasarkan ketentuan yang berlaku bahwa dalam proses pelayanan kepengurusan Kartu Keluarga (KK) yaitu meminta Surat Pengantar dari RT setempat, selanjutnya membawa persyaratan lainnya ke kantor desa yaitu meliputi keterangan data diri seperti Akta Kelahiran atau Ijazah, Surat Nikah bagi yang sudah menikah kemudian KK yang lama dan KTP. Persyaratan tersebut untuk selanjutnya diserahkan ke Kantor Camat setelah itu ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bintan.

Persyaratan yang sudah ada pada Kantor Camat maka masyarakat hanya menunggu penyelesaian KK tersebut selama 14 hari jam kerja, mulai dari persyaratan yang sudah terkumpul pada pihak Kecamatan hingga diserahkan pada pihak Desa Pengudang. Data tersebut diperoleh dari pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Teluk Sebong. Selain dalam proses pelayanan kepengurusan KK, dalam proses

pelayanan Surat Pengantar Nikah yaitu membawa Surat Pengantar dari Ketua RT setempat, selain itu melampirkan Surat Kesehatan, Foto Copy KK, Foto Copy KTP, dan Foto Copy Ijazah terakhir.

b. Mudah Dipahami oleh Masyarakat

Bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi mekanisme pelayanan surat menyurat yang ada sehingga tidak terjadi kesalahpahaman antara masyarakat dengan aparatur desa. Dengan dibuatnya bagan alir yang dipampang pada ruangan kantor Desa Pengudang maupun pengumuman mengenai acuan yang digunakan oleh aparatur Desa Pengudang sehingga masyarakat lebih mudah membaca. Dengan adanya bagan alir yang dipampang masyarakat dapat bertanya langsung ke aparatur desa apabila kurang jelas.

2. Persyaratan Teknis dan Administratif Pelayanan

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan yaitu persyaratan yang dibuat oleh aparatur Desa Pengudang dalam kepengurusan surat menyurat harus jelas dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga mudah dipenuhi oleh masyarakat. Mudah dipenuhi oleh masyarakat yaitu kewajiban yang harus dipenuhi oleh masyarakat Desa Pengudang sebelum menerima haknya harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan mudah diketahui oleh semua masyarakat Desa Pengudang.

Dalam hal ini ketentuan secara administrasi yang berlaku yaitu berdasarkan

Penetapan Biaya Administrasi, penetapan tersebut hanya berlaku pada Kantor Kepala Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong yang telah disepakati antara Kepala Desa dengan masing-masing Kepala Dusun. Meskipun demikian namun penetapan biaya administrasi yang sudah disepakati tidak pernah dibuat secara tertulis, kesepakatan tersebut hanya secara lisan sehingga masyarakat tidak mengetahui mengenai biaya administrasi dalam pelayanan surat menyurat.

3. Rincian Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan yaitu besarnya biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat Desa Pengudang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Peraturan mengenai besarnya biaya pelayanan yaitu Penetapan Biaya Administrasi. Biaya tersebut sebagai imbalan jasa atas pemberian pelayanan yang sudah diberikan oleh aparatur desa kepada masyarakat.

a. Kesesuaian Biaya Pelayanan

Merupakan besarnya biaya yang dikeluarkan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku atau digunakan sebagai imbalan dalam pemberian pelayanan yang efektif. Dalam hal ini produk pelayanan yang diberikan berupa surat menyurat dalam kepengurusan sesuai kebutuhan masyarakat.

Penetapan biaya administrasi di Desa Pengudang yaitu dalam kepengurusan KK yaitu sebesar Rp. 30.000,- Kartu Tanda Penduduk sebesar Rp. 25.000,- Pengantar Nikah sebesar Rp. 25.000,- Surat Pindah Rp. 15.000,- Surat Keterangan Usaha Rp.

20.000,- Surat Keterangan Kelahiran Rp.
10.000,- Surat Keterangan Domisili Rp.
10.000,- Surat Keterangan Tidak Mampu
bebas biaya.

a. Kejelasan Biaya Pelayanan

Kejelasan Biaya Rincian yaitu rincian tarif yang dibebankan aparatur Desa Pengudang kepada masyarakat dalam setiap pelayanan surat menyurat dapat diketahui oleh setiap masyarakat yang membutuhkan. Sehingga masyarakat setempat dapat mengetahui secara jelas rincian biaya untuk setiap produk pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat. Dapat diketahui secara jelas oleh masyarakat mengenai jumlah yang harus dikeluarkan dalam setiap produk pelayanan, selain itu menambah kepercayaan masyarakat terhadap aparatur desa.

4. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu pelayanan adalah waktu yang dibutuhkan oleh aparatur desa mulai dari terkumpulnya persyaratan yang dibutuhkan hingga hasil akhir dalam menyelesaikan pelayanan Kartu Keluarga, Pengantar Nikah, Surat Pindah, Surat Keterangan Domisili dan Surat Keterangan Tidak Mampu. Indikator ini dapat dilihat dari Ketepatan, yaitu waktu yang dibutuhkan oleh aparatur desa dalam mengeluarkan produk pelayanan berupa surat menyurat dalam kepengurusan Kartu Keluarga, Pengantar Nikah, Surat Pindah, Surat Keterangan Domisili dan Surat Keterangan Tidak Mampu sesuai dengan kebutuhan.

Dalam hal ini apabila masyarakat membutuhkan cepat dengan alasan yang

tepat maka dapat disegerakan meskipun menyimpangkan persyaratan-persyaratan yang ada. Meskipun demikian tidak semua alasan bisa diterima cukup dalam keadaan tertentu. Dalam keadaan tertentu yaitu apabila masyarakat membutuhkan produk pelayanan seperti Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) kesehatan yang mendesak maka hal ini bisa dipercepat meskipun Kepala Desa sedang tidak ada ditempat.

2.Hambatan Yang Dihadapi Desa Pengudang Dalam Transparansi Pelayanan Publik di Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong

Dalam memberikan pelayanan Pemerintah dituntut untuk mampu memberikan suatu bentuk pelayanan publik yang baik, cepat dan berkualitas serta maksimal kepada masyarakat. Baik itu pelayanan dalam aspek pemerintahan, aspek pembangunan maupun dalam pelayanan aspek sosial ekonomi lainnya, tidak terkecuali menyangkut pelayanan administrasi surat menyurat yang diberikan kepada masyarakat.

Agar pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Desa Pengudang berkualitas atau bermutu, dalam arti layanan yang diberikan dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan aparatur desa tersebut. Maka perlu adanya saling mengingatkan antara aparatur desa dengan masyarakat mengenai apa yang dirasakan oleh mereka.

Berdasarkan tanggapan tersebut, maka

dapat dijelaskan bahwa ada beberapa indikator sebagai berikut:

1. Faktor Sumber Daya Manusia

- a. SDM yang kurang kompeten, Kurangnya kompetensi SDM aparatur diawali dari rekrutmen yang tidak benar karena sistem rekrutmen yang buruk. Hal ini berlanjut dengan pembinaan SDM yang juga tidak baik. Jika hal ini diimbangi dengan pembinaan yang baik, maka akan dapat mengurangi dampak buruknya. Namun jika tidak diikuti dengan pembinaan yang memadai, maka dampaknya akan sangat buruk di masa yang akan datang.

2. Faktor Sarana dan Prasarana

- a. Gedung Balai Desa adalah tempat berkumpulnya masyarakat Desa Pengudang dalam mengadakan musyawarah atau rapat untuk menghasilkan suatu keputusan penting demi kepentingan bersama. Akan tetapi gedung balai Desa Pengudang kondisinya sangat tidak layak jika dibandingkan dengan desa-desa lainnya. Hal ini tentunya membuat musyawarah yang selama ini tersentral di gedung balai desa lama-kelamaan akan menjadi suasana yang tidak nyaman dan tidak kondusif.
- b. Sarana elektronik di Kantor Desa Pengudang sangat minim sehingga aparatur Desa harus menggunakan laptop atau notebook milik pribadi.

Dikarenakan hanya ada satu komputer yang memadai kantor Desa Pengudang tersebut. Dengan adanya komputer yang lebih cukup memadai akan sangat berguna dan mempercepat dalam kepengurusan.

- b. Input data manual yang semakin memperlambat kepengurusan dalam administrasi pelayanan desa yang memperlambat kerjanya aparatur Desa dalam melayani masyarakat yang ingin mengurus surat meyurat.

3. Faktor Masyarakat

- a. Apatisnya masyarakat Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong terhadap segala hal yang ada dalam proses pengurusan, sehingga mereka merasa puas dengan hasil pelayanan walaupun mereka harus mengeluarkan biaya administrasi yang di minta oleh aparatur desa.
- b. Untuk beberapa masyarakat yang tidak tahu atau buta tentang birokrasi yang memungkinkan adanya sikap pasrah dan menurut pada apa yang dikatakan oleh staf Kantor Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong.

G. Penutup

A. Kesimpulan

1. Pada kantor Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong tidak ditemukan bagan alir maupun pengumuman mengenai beberapa persyaratan serta peraturan yang menetapkan biaya pelayanan sehingga masyarakat tidak mengetahui mengenai peraturan tersebut dikarenakan aparatur desa tidak pernah memberikan sosialisasi kepada masyarakat
 2. Dalam proses pelayanan surat menyurat di Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong masih belum sederhana karena banyak yang harus dilewati dan melalui tahap yang panjang harus berulang-ulang untuk memperoleh pelayanan tersebut dan tidak ada kepastian waktu penyelesaian pelayanan yang bisa diperoleh.
 3. Biaya pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat dalam kepengurusan surat menyurat tidak sesuai dengan penetapan biaya administrasi terdapat beberapa penyimpangan. Hal ini dikarenakan masyarakat tidak pernah mengetahui penetapan biaya tersebut sehingga masyarakat hanya memenuhi permintaan dari Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong.
 4. Persyaratan dalam pelayanan surat menyurat pada kantor Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong masih belum transparan khususnya secara administrasi, meskipun sudah ada penetapan biaya administrasi namun biaya dalam pelayanan tidak sesuai dengan penetapan tersebut.
 5. Waktu yang dibutuhkan dalam memberikan produk pelayanan kepada masyarakat Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong mengedepankan sistem ketepatan. Jika kepala desa ada ditempat maka surat yang dibutuhkan dapat segera mungkin diselesaikan namun jika sedang keluar maka harus menunggu terlebih dahulu. Dalam hal ini aparatur desa tidak ada kepastian dalam menerbitkan produk pelayanan.
 6. Dalam melunasi biaya pelayanan masyarakat tidak dijelaskan rincian biaya yang dikeluarkan ditujukan untuk siapa saja. Sehingga masyarakat hanya melunasi kewajibannya dan menerima surat yang dibutuhkan.
 7. Hambatan yang dihadapi oleh aparatur Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong dalam transparansi pelayanan yaitu: Faktor Sumber Daya Manusia, Faktor Sarana dan Prasarana, dan Faktor Masyarakat.
- B. Saran-Saran**
1. Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong menyediakan bagan alir maupun pengumuman yang berisi tentang persyaratan maupun acuan yang digunakan dalam pelayanan surat menyurat, sehingga masyarakat bisa jelas mengetahui mengenai hal tersebut sehingga tidak ada yang ditutupi lagi.
 2. Sebaiknya dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat desa memberikan

kepastian mengenai proses pelayanan agar masyarakat tidak berulang-ulang dalam kepengurusannya.

3. Waktu yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat sebaiknya lebih memperhatikan ketentuan yang berlaku sehingga masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Desa Pengudang.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Asdy Mahasatya
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: PSKK-UGM
- Jonathan, Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta :Graha Ilmu
- Moenir. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Moleong Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: Alumni
- Nazir, Moh. 2002. *Metode Penelitian*. Darussalam: Ghalia Indonesia
- Ratminto, Winarsih S Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptuan, Penetapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sinambela, Poltak Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (teori, kebijakan dan implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Solekhan Moch. 2012. *Penyelenggaraan Pemerintahan Desa Berbasis Partisipasi Masyarakat Dalam Membangun Mekanisme Akuntabilitas*. Malang: Setara Press
- Sugiono. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif: Kuantitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama
- Syafiie, Inu kencana. 2007. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Rafika Aditama

- Syahriani, Syakrani. 2009. *Implementasi Otonomi Daerah Dalam Perspektif Good Governance*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Syukri, Agur Fanar. 2009. *Standar Pelayanan Publik Pemda*. Tangerang: Kreasi Wacana
- Widjaja, HAW. 2001. *Otonomi Desa, merupakan otonomi yang asli bulat dan utuh*. Jakarta: Raja Grafinda Persada
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas Dan Kontrol Birokrasi*. Surabaya: Insan Cendekia

B. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 *Tentang Peraturan Pemerintahan Daerah*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2001 *Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 Tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi*
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005 *Tentang Desa*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 *Tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian dan Skripsi Universitas Maritim Raja Ali Haji*