

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK KECAMATAN DIHUBUNGKAN
DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG
PELAYANAN PUBLIK DAN ATURAN PENYELENGGARAANNYA DALAM
PEDOMAN UMUM PENYELENGGARAAN NEGARA UNTUK
MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNANCE*¹
(Studi Kasus di Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan)**

Oleh: Sulastri

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pamulang
Jl. Surya Kencana Satu Pamulang Tangerang Selatan
Email: lastrisulastri1990@gmail.com

Abstrak

Pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima sesuai dengan tujuan nasional bangsa yakni meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pelayanan publik yang prima merupakan salah satu ciri perwujudan *good governance*. Proses membangun pemerintahan yang baik itu memerlukan strategi, komitmen, dan keinginan para pelaku pembangunan di daerah. Para pelaku pemerintahan harus menyadari bahwa keadaan mereka merupakan penentu perwujudan pemerintahan yang baik (*good governance*). Penelitian ini bersifat deskriptif analisis dengan metode pendekatan normatif empiris dengan meneliti mengenai pelaksanaan, sinkronisasi dengan aturan penyelenggaraan pelayanan publik dalam pedoman umum penyelenggaraan Negara untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik Kecamatan berkenaan dengan pelayanan administrasi dalam rangka mewujudkan *good governance*. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik Kecamatan berkenaan pelayanan administrasi di Kecamatan Pamulang telah mengacu kepada peraturan perundang-undangan dan aturan pelaksanaannya dalam pedoman umum penyelenggaraan Negara, dalam pelaksanaannya meliputi manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik, prosedur pelayanan, persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, rincian biaya pelayanan, waktu penyelesaian, pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, lokasi pelayanan, janji pelayanan, dan standar pelayanan. Namun dalam pelaksanaannya belum optimal dan perlu ditingkatkan demi mewujudkan *good governance* karena terwujudnya pemerintahan yang baik didukung oleh pelayanan yang prima.

Kata Kunci : Pelayanan publik, Good governance, Administrasi Kecamatan.

Absract

The government has issued various policies in order to improve the quality of public services are primed according to the nation's national goal to improve the welfare of the people. Excellent public services is one characteristic manifestation of good

¹Naskah diterima tanggal 1 Maret 2017, direvisi tanggal 28 April 2017, dan disetujui untuk diterbitkan tanggal 18 Mei 2017 pada Jurnal Surya Kencana Dua: Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan Vol. 4 Nomor 2 Desember 2017.

governance. proses good governance it requires strategy, commitment and desire of development actors in the region. The perpetrators of government must realize that their condition is a determinant embodiment good governance. This research is descriptive analysis with empirical normative approach by investigating the execution, synchronization with the rules of public service in the implementation of the State general guidelines to determine the constraints faced in the implementation of public services with respect to the sub-district administrative services in order to realize good governance. The data obtained and analyzed qualitatively. The results showed that the implementation of public service sub-districts in respect of administrative services in the district Pamulang referred to the legislation and the rules of procedure in the general guidelines the implementation of the State, in its implementation is good enough that include management and public service delivery, service procedures, technical requirements and administrative service, details of cost of service, time of completion, the competent authorities and responsible, location services, appointment services, and standards service. Performing their duties as public services not optimal in order to realize good governance for good governance supported by service prime.

Keywords: *Public service, good governance, administration district.*

A. Latar Belakang

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga Negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar hak sipil setiap warga Negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.² Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang.

Sesuai dengan tujuan Negara, maka pembentukan pemerintah Indonesia diarahkan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat, melalui penyelenggaraan kepentingan umum (pelayanan sosial atau pelayanan publik). Dalam hal ini pemerintah harus paham akan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang baik. Saat ini penyelenggaraan pelayanan publik dihadapkan pada kondisi yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang lebih baik juga nampak di

²Restu Dedis Ahdhan, *e.Journal Ilmu Pemerintahan*, 2014, 2(2): 2185-2199 ISSN 2338-3651, ejournal.ip.fisip.unmul.ac.id © Copyright 2014 diakses tanggal 1 November 2016.

pemberitaan sehari-hari. Oleh karena itu Pemerintah dalam kewajibannya memenuhi kebutuhan setiap warga Negara harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Karena Pada hakekatnya pemerintah menyelenggarakan fungsi pelayanan kepada masyarakat (*public service*), atau pemerintah adalah pelayan bagi masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.³

Untuk mewujudkan Pemerintah yang menjalankan fungsinya sebagai pelayan dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan sebuah kebijakan yang mengatur tentang pelayanan publik. Dalam hal ini, Pemerintah akhirnya membuat kebijakan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum bagi pihak penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat.

Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut : Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁴

Pelayanan publik tidak terlepas dari tercapainya *good governance*. *Good governance* (tata pemerintahan yang baik) telah lama menjadi mimpi banyak orang Indonesia. Kendati pemahaman mengenai *good governance* berbeda-beda, sebagian besar dari mereka membayangkan bahwa dengan *good governance* mereka akan dapat memiliki kualitas pemerintahan yang lebih baik. Banyak diantara mereka yang membayangkan bahwa dengan memiliki praktik *good governance* yang lebih baik maka kualitas pelayanan publik menjadi semakin baik, angka korupsi semakin rendah dan Pemerintah menjadi semakin peduli dengan kepentingan warga.

Adapun prinsip-prinsip *good governance* adalah : partisipasi, tegaknya supremasi hukum, transparansi, responsif, berorientasi konsensus, berkeadilan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, bervisi strategis, dan ketersalingkaitan. Pentingnya penegakkan prinsip transparansi untuk mengefektifkan pengawasan oleh

³ *Ibid*, hal. 4.

⁴ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan.⁵ Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat.⁶

Dalam menunjang tercapainya pemerintahan yang baik, dan negara Indonesia menganut sistem desentralisasi maka Pemerintah mengeluarkan Undang-Undang nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yang sekarang diganti menjadi Undang-Undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah daerah. Penjelasan poin 1 memuat prinsip otonomi daerah. Menggunakan prinsip otonomi daerah seluas-luasnya dalam arti daerah diberikan kewenangan mengurus dan mengatur semua urusan pemerintahan, diluar yang menjadi urusan Pemerintah yang ditetapkan Undang-Undang ini. Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan, peningkatan, prakarsa dan memberdayakan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat. Sejalan dengan prinsip tersebut dilaksanakan pula prinsip otonomi yang nyata dan bertanggung jawab.⁷

Dengan tanggungjawab, maka diharapkan akan ada kesejahteraan bagi masyarakat dalam suatu daerah, sebab seorang kepala daerah dalam era otonomi daerah harus memiliki tanggungjawab agar masyarakat dapat hidup sejahtera adil dan makmur. Seorang kepala daerah tidak diperkenankan bertindak sewenang-wenang dalam mengelola daerahnya, jika itu terjadi akan membawa kesengsaraan bagi rakyatnya.

Berdasarkan ketentuan pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945, yang membagi wilayah Indonesia dalam daerah-daerah provinsi dan daerah Provinsi dibagi atas daerah Kabupaten dan daerah Kota. Dengan adanya pemerintahan daerah Provinsi, daerah Kabupaten dan daerah Kota diharapkan dapat mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) yang berarti juga adanya peningkatan pelayanan publik.

⁵*Ibid*, hal. 3.

⁶Muchtar Effendi, *Program Pelayanan Administrasi Terpadu*, Jurnal <http://muchtar%20effendi%20harahap.blogspot.co.id/2014/02/program-pelayanan-administrasi-erpadu.html> diakses tanggal 14 November 2016.

⁷ Penjelasan umum Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Pemerintah menyadari bahwa kondisi pelayanan publik selama ini belum cukup baik, walaupun era reformasi telah berlangsung mulai 1997, kualitas pelayanan publik tetap tidak jauh dengan periode sebelumnya. Masih banyak masyarakat yang mengalami kekecewaan terhadap pelayanan publik.⁸

Pada tataran di bawahnya, Kecamatan, Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, ditegaskan bahwa tugas Camat meliputi antara lain melakukan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan dan melakukan percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya. Bagaimanapun juga, baik buruknya pelayanan oleh Pemerintahan Kecamatan mencerminkan kualitas kinerja Pemerintah Daerah. Kecamatan telah menjadi tumpuan pelayanan publik mengingat banyak tugas dari Dinas-Dinas Kabupaten/Kota yang secara riil justru bisa dioperasionalkan karena adanya fungsi kewilayahan yang dimiliki Kecamatan. Dalam realitas obyektif, wajah pemerintahan Kecamatan dewasa ini sesungguhnya masih ditandai dengan pelayanan yang banyak dikeluhkan, relatif belum optimal dan pengaturan kerja staf kurang efisien. Masih diperlukan pembenahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kecamatan. Pemerintah sesungguhnya sangat menyadari realitas obyektif Kecamatan dimaksud baik secara langsung atau tidak.

Seperti halnya pelaksanaan pelayanan publik di pemerintahan Kecamatan Pamulang kota Tangerang Selatan provinsi Banten dengan luas wilayah 2.788 Ha dan jumlah penduduk sebanyak 274.820 jiwa yang terdiri dari 8 Desa/Kelurahan telah berupaya dalam meningkatkan pelayanan publik namun realitas obyektif menunjukkan satu masalah, yakni semakin menguatnya unsur-unsur subyektivitas dalam penyelenggaraan pelayanan. Hal ini ditandai dengan rendahnya aksesibilitas pelayanan, yang ditandai dengan masih besarnya angka pengguna biro jasa (intermediaries) dalam penyelenggaraan pelayanan. Besarnya angka pengguna jasa ini menunjukkan ketidak sanggupan warga untuk berhubungan langsung dengan penyelenggara pelayanan. Hal ini menjelaskan kesadaran masyarakat masih kurang dalam pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi kecamatan.

Kecenderungan prosedur pelayanan hanya mengatur kewajiban dan mengabaikan hak-hak pengguna pelayanan publik menjadi salah satu sebab mengapa

⁸Faisal akbar, *Dimensi Hukum Dalam Pemerintah Daerah*, Cetakan Pertama, (Jakarta: Pustaka Bangsa Press, 2003), hal. 44-45.

penyelenggaraan pelayanan publik sering menjadi sumber ketidakpuasan warga terhadap Pemerintah. Penyelenggara pelayanan cenderung menempatkan dirinya sebagai penguasa, yang memiliki kedudukan yang lebih tinggi dari pada pengguna dan dapat berbuat seenaknya dalam mengelola pelayanan publik. Akibatnya, penyelenggara pelayanan publik sering menjadi arena konflik antara Pemerintah dengan warganya.

B. Perumusan masalah

Bagaimanakah Pelaksanaan Pelayanan Publik Kecamatan dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan aturan penyelenggaraannya dalam Pedoman Umum Penyelenggaraan Negara untuk mewujudkan *Good Governance* di Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan.? Bagaimanakah kendala-kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan?

C. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah normatif empiris artinya melihat dan mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang berhubungan dengan penelitian dan juga menganalisis permasalahan yang ada di lapangan. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah Penelitian kepustakaan (*library research*), yaitu melalui penelusuran perundang-undangan, dokumen-dokumen maupun buku-buku ilmiah yang sesuai dengan objek yang akan diteliti dan Penelitian lapangan (*field research*), penelitian ini dilakukan guna memperoleh data primer tentang objek penelitian melalui wawancara.

D. Pembahasan

Negara Indonesia menganut paham sebagai negara kesejahteraan berarti terdapat tanggung jawab negara untuk mengembangkan kebijakan di negara dalam berbagai bidang kesejahteraan serta meningkatkan kualitas pelayanan umum (*public service*) yang baik melalui penyediaan berbagai fasilitas yang diperlukan oleh rakyat. Ciri utama *welfare state* adalah munculnya kewajiban pemerintahan untuk mewujudkan kesejahteraan umum bagi warga-warganya. Dengan kata lain ajaran *welfare state* merupakan bentuk peralihan prinsip *staatsonthouding* (pembatasan peran negaradan

pemerintah untuk mencampuri kehidupan ekonomi dan sosial masyarakat) menjadi *staatbemoeienis* yang menghendaki negara dan pemerintah terlibat aktif dalam kehidupan ekonomi dan sosial sebagai langkah untuk mewujudkan kesejahteraan umum disamping fungsi utamanya untuk mewujudkan ketertiban dan keamanan.⁹

Bintoro Tjokroamidjojo memandang *good governance* sebagai suatu bentuk manajemen pembangunan, yang juga disebut administrasi pembangunan, yang menempatkan peran pemerintah sentral yang menjadi *agent of change* dari suatu masyarakat berkembang/*developing* di dalam negara berkembang. *Agent of change* dan karena perubahan yang dikehendakinya, menjadi *planned change* (perubahan yang berencana), maka disebut juga *agent of development*. *Agent of development* diartikan pendorong proses pembangunan dan perubahan masyarakat bangsa. Pemerintah mendorong melalui kebijaksanaan-kebijaksanaan dan program-program.¹⁰

Pengertian *Good Governance* menurut Bank Dunia menyebut *Good Governance* adalah suatu konsep dalam penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dan investasi yang langka dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal and *political framework* bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan.¹¹ Selain itu Bank Dunia juga mensinonimkan *good governance* sebagai hubungan sinergis dan konstruktif di antara negara, sector dan masyarakat.¹²

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia.¹³ konsep pelayanan bermacam-macam arti, meliputi rupa-rupa kegiatan, dan dipakai untuk berbagai bidang studi. Sejauh ini padanan bahasa Indonesia, pelayanan dalam bahasa Inggris ada dua, yaitu *administering* dalam *administration* dan *servicing* dalam *service* (

⁹Suparjono, *Efektivitas Pelaksanaan Perda Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah Dalam Menunjang Pendapat Asli Daerah Dalam Kerangka Otonomi Daerah*, Tangerang Selatan : Tesis Universitas Pamulang, 2015, hal. 19.

¹⁰Ade Sanjaya, Artikel *Good Governance Definisi Prinsip Menurut para Ahli*, <http://www.landasanteori.com/2015/10/pengertian-good-governance-definisi.html> diakses tanggal 14 November 2016.

¹¹ Abdul Wahab, Solichin, *Analisis kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Negara*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), hal. 34.

¹²Ade Sanjaya, Loc.Cit, hal.4.

¹³L.P. Sinambela, *ilmu dan Budaya, Perkembangan Ilmu Administrasi Negara*, Edisi Desember 1992, hal. 198.

public service dan *civil service*). Konsep administrasi telah menunjukkan sistem dan proses ketimbang substansi kebutuhan manusia dan publik, sedangkan konsep *service* sebaliknya. Disamping itu layanan sebagai *output* pelayanan mengandung dua arti : sebagai jasa (komoditi dalam arti luas) dan sebagai seni (cara). Komoditi dalam arti luas meliputi komoditi yang dijual (layanan publik dalam tarif semurah mungkin dan dapat diprivatisasikan) maupun yang tidak dijual beli (layanan *civil*, layanan *non price*).¹⁴

Menurut Kotler, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada satu produk secara fisik. Selanjutnya samparan berpendapat, pelayanan public adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.¹⁵

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar.

Salah satunya yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto mendefinisikan pelayanan publik adalah: Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya. ¹⁶

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Morman mengenai karakteristik tentang pelayanan yaitu: pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah

¹⁴Sugeng Samiyono, *Tinjauan Yuridis Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dihubungkan dengan Perda DKI Jakarta No.7 tentang PenerbitanIzin Mendirikan Bangunan dalam rangka mewujudkan Good Governance*, Tangerang Selatan: Tesis Magister Hukum Universitas Pamulang, 2013, hal. 37.

¹⁵Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta; STIA LAN Press, 2000), hal.

¹⁶Agus Dwijayanto, *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*, (Yogyakarta; UGM Press, 2006), hal. 136.

tindakan sosial, produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama. Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik.¹⁷

Sondang, P Siagian mengemukakan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari pada keputusan yang telah diambil dari pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan.¹⁸

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Padahal di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada bab V berisi tentang penyelenggaraan pelayanan publik itu sudah diatur dalam hal standar pelayanan, maklumat pelayanan, istem informasi pelayanan publik, pengelolaan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik, pelayanan khusus, biaya/tariff pelayanan publik, perilaku pelaksana pelayanan publik, pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja.

Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan dan KKN.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi Pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Selain itu, untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, transparan dan akuntabel antara lain telah ditetapkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur

¹⁷Sutopo dan Suryanto, *Pelayanan Prima*, (Jakarta : LAN-RI, 2009), hal. 8.

¹⁸Siagian P Sondang, *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1992), hal. 2.

Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Namun demikian transparansi dan akuntabilitas yang merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan secara utuh oleh setiap instansi dan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsinya belum juga dapat dilaksanakan secara menyeluruh. Sehubungan dengan hal tersebut, perlu penjabaran secara lebih rinci mengenai transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, karena pelaksanaan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik akan meningkatkan kinerja pelayanan publik. Transparansi dan akuntabilitas harus dilaksanakan pada seluruh aspek manajemen pelayanan publik, meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan/ pengendalian, dan laporan hasil kerjanya. Transparansi dan akuntabilitas hendaknya dimulai dari proses perencanaan pengembangan pelayanan publik karena sangat terkait dengan kepastian berusaha bagi investor baik dalam negeri maupun luar negeri, serta kepastian pelayanan bagi masyarakat umum yang memerlukan dan yang berhak atas pelayanan.

Oleh karena itu penyelenggara pelayanan publik seperti Kecamatan Pamulang harus transparan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Transparansi merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi sekurang-kurangnya :

a. Manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik

Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.

Di Kecamatan Pamulang, setiap kebijakan yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat selalu disosialisasikan kepada seluruh lapisan masyarakat. Mulai dari sosialisasi ke tingkat RT, tingkat Rw dan Kelurahan selanjutnya pihak RT mensosialisasikan langsung kepada masyarakat. Jadi pihak kecamatan selalu berusaha transparansi dalam segala hal kebijakan, perencanaan, dan pelaksanaan pelayanan publik.

b. Prosedur pelayanan

Kecamatan Pamulang dalam menjalankan pelayanan publik berkaitan dengan pelayanan administrasi seperti pelayanan KK dan KTP sudah menjalankan prosedur yang dikeluarkan oleh Disdukcapil. Jadi kecamatan hanya menjalankan tugas saja, untuk SOP sudah ditentukan dari disdukcapil. Dan masyarakat tentunya diberikan sosialisasi tentang prosedur permohonan kK dan KTP dimulai dari sosialisasi kecamatan ke kelurahan, kelurahan ke RW, RW ke RT dan RT ke masyarakat. Bapak Eko selaku Fungsi Umum mengatakan bahwa: “pelayanan bekerja seperti SOP dari peraturan presiden sampai kemendagri trusmi ke walikota dan terakhir ke disdukcapil jadi peraturan dalam pelayanan berawal dari presiden dari standar itu semua disosialisasikan melalui kecamatan, kelurahan, RT dan RW. kendalanya dalam sosialisasi sampai ke tingkat masyarakat tidak tersampaikan”¹⁹ Pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Pemberian pelayanan publik salah satunya diukur melalui keterbukaan informasi dan seberapa jauh interaksi komunikasi yang terjalin antara birokrasi sebagai pemberi layanan dengan masyarakat pengguna jasa. Hal di atas juga dirasakan mudah oleh masyarakat, seperti Ibu Mila sebagai pemohon pembuatan KK berpendapat bahwa ”prosedurnya mudah mba, saya hanya datang kekelurahan meminta surat pengantar dan langsung ke kecamatan untuk diproses”.

c. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan

Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat. Harus dihilangkan segala persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi yang terkait dengan proses pelayanan.

Dalam hal ini Bapak Kasi pemerintahan mengatakan bahwa :“Dalam pelaksanaan pelayanan publik yang berhubungan dengan persyaratan teknis di Kecamatan Pamulang khususnya dalam pelayanan administratif itu sudah dilakukan dengan cara sosialisasi dari tingkat kelurahan sampai dengan tingkat RW dan RT jadi

¹⁹ Hasil wawancara dengan bapak Eko wakil kepala pemerintahan kecamatan Pamulang pada tanggal 2 Maret 2017 pukul 10.00 di Kantor pelayanan kartu keluarga kecamatan Pamulang.

secara garis besar seluruh masyarakat sudah mengetahui persyaratan teknis dalam pengajuan dokumen”²⁰. Tetapi di dekat loket pelayanan masih belum terpasang pengumuman tentang persyaratan teknis dalam pembuatan KTP dan KK. Selain hal itu juga tidak adanya no antrian untuk ke loket. Seharusnya pihak Pelayanan publik menyediakan hal tersebut sesuai peraturan perundang-undangan.

d. Rincian biaya pelayanan

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kecamatan Pamulang sudah melaksanakan ketentuan diatas sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Ketentuan biaya Tarif pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan kartu keluarga (KK) tidak dipungut biaya itu tercantum dalam papan pengumuman dekat dengan loket pelayanan.

Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Unit pemberi pelayanan seyogyanya tidak menerima pembayaran secara langsung dari penerima pelayanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan/Bank yang ditunjuk oleh Pemerintah/unit pelayanan. Di samping itu, setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan. Biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :Nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran; Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar; dan Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Namun ada beberapa pihak tertentu yang menggunakan “kesempatan dalam kesempatan” untuk mendapatkan keuntungan lebih dari yang telah ditentukan.

Menurut Ibu Nursobah, S.IP “pelayanan sudah dinyatakan gratis tidak dipungut biaya, tetapi masih banyak masyarakat yang menggunakan calo sehingga masyarakat harus mengeluarkan biaya. Dan itu akan merugikan masyarakat sendiri karena kadang-

²⁰ Hasil wawancara dengan kasi pemerintahan bapak H. Supendi, S.Sos pada tanggal 28 Februari 2017 pukul 11.00 di ruang Kasi pemerintahan Kecamatan Pamulang.

kadang calo tidak tahu kebenaran berkas-berkas yang sebenarnya dan harus ada perbaikan, jika ada perbaikan data base maka pemohon harus tetap datang ke kecamatan untuk memperbaiki. Itu kan jadi rugi dua kali, waktu dan uang. Padahal dari pemerintah sudah digratiskan dalam pengurusan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Biaya atau tariff pelayanan itu ditentukan dalam proses permohonan Kartu Keluarga atau Kartu Tanda Penduduk. Tetapi untuk sekarang tidak ada pungutan biaya dalam pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk jadi semuanya gratis.”²¹

e. Waktu penyelesaian pelayanan

Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di depan loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan. Bapak Fungsional mengatakan:”kembali lagi kepada pemohon, perjalanan berkas dilaksanakan oleh pemohon, SOP jumlah hari tidak akan meleset.”

Memang kadang ada kendala Jaringan yang tidak dapat diprediksi akan tetapi sesuai dengan aturan 14 hari kerja maka dokumen Kartu Keluarga atau Kartu Tanda Penduduk sudah bisa diterima oleh pemohon. Akan ada perubahan menjadi 7 hari kerja tapi dari pemerintah sendiri harus dipersiapkan segala sesuatunya. Sarana prasarana harus ditingkatkan begitupun dengan sumber daya manusianya”.²² Dari pernyataan tersebut bahwa masyarakat sebagai penerima dokumen telah mendapatkan kepastian waktu dalam proses pembuatan kartu keluarga (KK) atau kartu tanda penduduk (KTP). Berdasarkan survey lapangan di Kecamatan Pamulang bahwa di dekat loket pelayanan administrasi belum terpasang papan pengumuman tentang waktu penyelesaian pelayanan, hanya saja setiap masyarakat yang datang itu disosialisasikan langsung oleh petugas penjaga loket tentang waktu penyelesaian pelayanannya.

f. Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab

Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan/ persoalan/sengketa, diwajibkan memakai tanda pengenalan dan papan nama di meja/tempat kerja petugas. Pejabat/petugas tersebut

²¹ Hasil wawancara dengan staf pemerintahan Ibu Nursobah, S.IP tanggal 10 maret 2017 Pukul 10.00 diruang kasi pemerintahan Kecamatan Pamulang.

²² Hasil wawancara dengan bagian fungsional Bapak Eko Mulyo tanggal 10 Maret pukul 12.00 diruang pelayanan kartu keluarga Kecamatan Pamulang.

harus ditetapkan secara formal berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang. Pejabat/petugas yang memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan harus dapat menciptakan citra positif terhadap penerima pelayanan.

Bapak Eko menjelaskan “dalam hal melayani masyarakat itu sudah menjadi tanggung jawab kami semua terutama dibagian loket. Semua petugas sudah berusaha semaksimal dalam melayani masyarakat sesuai dengan SOP nya. Oleh karena itu untuk mengurangi kesalahan yang menimbulkan keluhan masyarakat contoh dalam hal pendataan dan sebagainya maka sebelum dicetak dokumen yang asli harus dicetak dahulu draft nya supaya masyarakat sebagai pemohon mengecek ulang datanya benar atau tidak”. Dalam hal tersebut maka rasa tanggung jawab sudah dijalankan dengan baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh kecamatan Pamulang. Selain itu bapak Sekretaris Kecamatan mengatakan “setiap kasi itu disesuaikan dengan surat keputusan, contoh kepala seksi pemerintahan itu harus mengurus dipemerintahan tidak boleh mengurus bidang lainnya jadi semua penempatan berdasarkan surat keputusan agar kegiatan berjalan lancar karena disesuaikan pada keahliannya.”²³

g. Lokasi pelayanan

Lokasi Kecamatan Pamulang sangatlah strategis berada ditengah kota dan dekat dengan pusat kota. Jadi sangat mudah dijangkau oleh masyarakat yang ingin melakukan pelayanan. Dan semua system sudah online artinya penggunaan telekomunikasi dan informatika sudah diterapkan dengan baik. Penginputan data cukup di Kecamatan dan langsung masuk ke disdukcapil.

h. Janji pelayanan

Berdasarkan hasil lapangan bahwa kecamatan Pamulang mempunyai Motto “Pamulang BISA (bersih, Indah, Sehat, Aman)”. Motto tersebut terpampang didepan kantor Kecamatan dengan ukuran yang cukup besar, selain itu juga tertera pada baliho dekat area parkir Kantor Kecamatan Pamulang.

i. Standar pelayanan

Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti

²³ Hasil wawancara dengan SEkretaris Kecamatan Bapak Drs.H. Hamdani, MA tanggal 24 Maret pukul 10.30 diruang sekretaris kecamatan Pamulang.

oleh para pemberi dan penerima pelayanan. Kejelasan dalam pelayanan merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi masyarakat. Oleh karena itu, aparat pelaksana pelayanan diharapkan dapat tanggap dan bertanggung jawab dengan tugas serta tanggung jawabnya sebagai pemberi pelayanan.

Di Kecamatan Pamulang dalam menetapkan standar pelayanan mengacu kepada pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang memuat prosedur pelayanan, biaya pelayanan, waktu pelayanan, dan sarana prasarana. Pihak pelaksana pelayanan harus bisa menjelaskan secara rinci prosedur serta persyaratan yang harus dilengkapi untuk mengurus kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK) serta lain sebagainya yang berhubungan dengan Kantor Kecamatan dan aparat pelaksana harus melaksanakan tugasnya dengan sebaik-baiknya. Prosedur tersebut diatas telah di sosialisasikan dan diketahui oleh seluruh masyarakat Kecamatan. Menurut Bapak H.Supendi "selama data pendukung lengkap dan tidak bermasalah maka kepastian pelayanan akan terpenuhi karna kecmatan itu hanya melayani dan data menjadi tanggung jawab disdukcapil dan kemendagri. Jika tidak ada masalah dalam database maka semua berjalan lancar"²⁴ . selanjutnya menurut Bapak Azis salah satu staf pelaksana pemerintahan "Prosedur pelayanan yang ada di Kecamatan Pamulang memang telah diketahui masyarakat yang ada. Masyarakat setempatpun dalam hal pengurusan KTP, KK atau hal lainnya terlebih dahulu harus ke RT untuk mengambil surat keterangan domisili selanjutnya diserahkan ke Kantor Kecamatan"²⁵ . Dengan adanya pesyaratan yang lengkap pihak pelayananpun akan senang menjalankan tugasnya jika masyarakat melakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

j. Informasi pelayanan

Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap unit pelayanan instansi pemerintah, wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, akta/janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab sebagaimana telah ditetapkan. Untuk kecamatan Pamulang dalam memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat dengan cara sosialisasi kepada Rukun Tetangga, Rukun Warga, dan Kelurahan kemudian sampai

²⁴ Hasil wawancara dengan kasi pemerintahan Bapak H. Supendi, S.Sos tanggal 28 Februari 2017 pukul 11.00 diruang kasi pemerintahan Kecamatan Pamulang.

²⁵ Hasil wawancara dengan staf pemerintahan Bapak Azis tanggal 16 Maret 2017 pukul 10.00 diruang staf pemerintahan kecamatan pamulang.

kepada masyarakat. Jadi semua yang berhubungan dengan pelayanan itu telah disampaikan kepada masyarakat. Dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan umum, Kecamatan Pamulang menghadapi beberapa permasalahan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publiknya, yang antara lain sebagai berikut :

a. system Jaringan

Proses penginputan data untuk sampai ke dinas kependudukan dan catatan sipil dalam pembuatan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk saat ini sudah menggunakan system jaringan atau Online jadi memudahkan dalam proses verifikasi data, akan tetapi sering adanya kendala dalam system online ini. bapak H. Supendi selaku kasi pemerintahan menjelaskan bahwa “system penginputan data sudah cukup cepat karna sudah online dan langsung masuk ke dinas kependudukan dan catatan sipil, namun kendala yang sering terjadi itu pada system jaringan seperti offline dan mati listrik. Jika hal tersebut sudah terjadi maka pihak pelayanan berhenti sementara dan tidak bisa melanjutkan verifikasi data yang seharusnya cepat pada pelaksanaannya, dan hal itu sangat mengganggu untuk kelancaran pelayanan kepada masyarakat”. Jadi terlihat adanya kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik berkenaan pelayanan administrasi di Kecamatan Pamulang dalam hal pelayanan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk.

b. Kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan pemerintah di wilayah Kecamatan Pamulang adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di Kantor Kecamatan, relasi antara aparat Pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang di harapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat Pemerintah sendiri. Sering terjadi pemohon tidak membawa persyaratan yang lengkap pada saat meminta pelayanan di Kecamatan, sehingga pemohon harus pulang lagi untuk mempersiapkan berkas atau persyaratan yang masih kurang. Disini terlihat dari masyarakat yang kurang respon terhadap sosialisasi yang diberikan oleh tingkat Rukun Tetangga /Rukun Warga dalam hal sosialisasi persyaratan permohonan dokumen seperti kartu keluarga dan kartu tanda penduduk. Selain itu juga banyak masyarakat yang masih menggunakan calo dalam permohonan pembuatan kartu

penduduk dan kartu keluarga sehingga terkadang ada data yang tidak sesuai tapi calo tidak mengecek lagi kesalahan tersebut untuk diperbaiki sehingga masyarakat sendiri yang merasa dirugikan atas kesalahan tersebut. Hal itu terjadi karena kesadaran masyarakat sendiri yang masih kurang untuk mengurus permohonan dokumen yang dibutuhkan.

c. Sarana dan prasarana

Keadaan sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan publik yang belum terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan. Belum terpenuhinya tempat pelayanan dengan sarana ruang tunggu/tamu serta belum ditunjang dengan fasilitas-fasilitas yang dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan. Ruang tunggu yang belum sesuai dengan volume kedatangan pengunjung, kurang tersedianya meja/tempat untuk menulis pengunjung, kamar kecil/toilet dan tempat sampah. Padahal untuk sarana dan prasarana dalam pelayanan merupakan bagian dari standar pelayanan yang harus ditingkatkan guna memberikan pelayanan yang nyaman bagi masyarakat setempat.

E. Penutup

1. Kesimpulan

Pelaksanaan pelayanan publik kecamatan berkenaan pelayanan administrasi di Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan belum optimal. Dalam pelaksanaan pelayanan publik berkenaan pelayanan administrasi Kecamatan di kecamatan Pamulang telah mengacu pada peraturan perundang-undangan dan aturan penyelenggaraanya di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akutabilitas Penyelenggaraan pelayanan Publik. Tetapi terdapat kelemahan dalam manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik, dan standar pelayanan sehingga perlu ditingkatkan lagi demi mewujudkan *good governance*. Masih terdapat kendala-kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan. Dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan umum, Kecamatan Pamulang menghadapi beberapa permasalahan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publiknya. Kendala yang pertama, system Jaringan karena proses penginputan data untuk sampai ke dinas kependudukan dan catatan sipil dalam pembuatan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk saat ini sudah menggunakan

system jaringan atau Online jadi memudahkan dalam proses verifikasi data, akan tetapi sering adanya kendala dalam system online ini. kedua, kesadaran masyarakat yang masih kurang sehingga proses pelayanan terhambat karena masyarakat kurang memperhatikan atau tidak mengetahui persyaratan yang detail dalam permohonan pelayanan administrasi. Ketiga, sarana dan prasarana yang masih belum maksimal. Karena sarana prasarana merupakan unsur penting dalam memberikan pelayanan demi terciptanya kenyamanan masyarakat.

2. Saran

Perlu ditingkatkan semua aspek-aspek pelayanan publik yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama peningkatan informasi pelayanan. Perlu adanya pengecekan terhadap sosialisasi kepada masyarakat yang dilakukan oleh pejabat Rukun Warga/Rukun Tetangga agar benar-benar sampai kepada seluruh lapisan masyarakat sehingga kesadaran masyarakat lebih meningkat dan mengetahui segala kebijakan, persyaratan sampai kepada prosedur yang dilaksanakan oleh Kecamatan Pamulang.

Daftar Pustaka

Buku

- Abdul Wahab, Solichin, *Analisis kebijaksanaan dari Formulasi ke Implementasi Negara*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002).
- Adrian Sutedi, *Hukum perizinan dalam sektor pelayanan publik*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2010).
- Agus Dwijayanto, *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*, (Yogyakarta: UGM Press, 2006).
- Akbar Faisal, *Dimensi Hukum Dalam Pemerintah Daerah*, Cetakan Pertama, (Jakarta: Pustaka Bangsa Press, 2003).
- Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000).
- Bungin B, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT. Kencana, 2010).
- Dwijanto Agus, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006).
- H.R ridwan, *Hukum Administrasi Negara*, cetakan pertama (Yogyakarta: UII Press, 2002).
- Lukman Sampara, *Managemen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta:STIA LAN Press, 2000).
- Nasution, *Metode Penelitian Naturistik Kualitatif*, (Bandung: Tarsito, 2001).
- Siagian P Sondang, *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1992).
- Sutopo dan Suryanto, *Pelayanan Prima*, Jakarta : LAN-RI.
- Soerjono soekanto, *Metodologi Penelitian Hukum*, Cetakan ketiga Universitas Indonesia, (Jakarta:UI Press, 1986).

Perundang-undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

Artikel dan Jurnal

Jurnal program-program administrasi terpadu http://muchtar_effendi_harahap.blogspot.co.id/2014/02/program-pelayanan-administrasi-terpadu.html.

Muchtar Effendi Harahap, Jurnal *Program pelayanan administrasi terpadu*.
[http://muchtar effendi harahap. program-pelayanan-administrasi-terpadu.html](http://muchtar%20effendi%20harahap.program-pelayanan-administrasi-terpadu.html).

Restu Dedis Ahdhan, *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 2014, 2(2): 2185-2199 ISSN 2338-3651, [ejournal.ip.fisip.unmul.ac .id](http://ejournal.ip.fisip.unmul.ac.id) © Copyright.

Suparjono, *efektivitas pelaksanaan perda nomor 7 tahun 2010 tentang pajak daerah dalam menunjang pendapat asli daerah dalam kerangka otonomi daerah*, Tangerang selatan : tesis Magister Hukum Universitas Pamulang, 2015.

Sugeng Samiyono, *Tinjauan Yuridis Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dihubungkan dengan perda DKI Jakarta No.7 tentang penerbitan izin mendirikan bangunan dalam rangka mewujudkan Good Governance*, Tangerang selatan : Tesis Magister Hukum Universitas Pamulang, 2013.