

ANALISIS AKUNTABILITAS PELAYANAN KANTOR LURAH BUKIT TIMAH KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Dila Erlianti, Novia Indria Sari
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai
e-mail: dilaerliantistiadmi@gmail.com

Abstract

Kelurahan as the lowest administrative government unit in the process of implementing services that come into direct contact with the community is very important in implementing service principles, both institutions that carry out services and target groups that receive administrative services in the kelurahan. The purpose of this study is to see transparency, accountability, conditional, participatory, equal rights, balance of rights and obligations and factors that influence population administration services. The research method used with a quantitative approach with a sample population with questionnaire techniques and interviews with data analysis using descriptive statistics and scale of data measurement using a rating scale. The results of the research show that the service is good enough and is influenced by participatory and equal rights in a service process as well as the factors that hinder the lack of transparency and accountability in the implementation of services

Keywords: *transparency, accountability, conditional, participatory, equal rights, balance of rights and obligations*

Abstrak

Kelurahan sebagai unit pemerintahan administrative terendah dalam proses pelaksanaan pelayananyang bersentuhan langsung dengan masyarakat sangat penting menerapkan pelayanan azas pelayanan baik lembaga yang melaksanakan pelayanan maupun kelompok sasaran yang mendapatkan pelayanan administrasi di kelurahan. Tujuan penelitian ini untuk melihat transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban dan faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi kependudukan. Metode Penelitian yang digunakan dengan pendekatan kuantitatif dengan populasi sampel dengan Teknik kuesiner dan wawancara dengan analisis data menggunakan menggunakan statistik deskriptif dan skala pengukuran data menggunakan rating scale. Hasil penelitian menunjukkan cukup baik pelaksanaan pelayanan dan dipengaruhi oleh partisipatif dan kesamaan hak dalam suatu proses pelayanan serta faktor yang menghambat kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan pelayanan.

Kata Kunci : *transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak, kewajiban*

1. PENDAHULUAN

Era reformasi telah membawa tuntutan terhadap suatu pelayanan publik yang semakin meningkat. Masyarakat semakin kritis terhadap hak pelayanan yang ditujukan kepada instansi pemerintah. Salah satu Instansi Pemerintah yang dinyatakan sebagai sentra pelayanan publik dan mengurus segala keperluan masyarakat serta berhubungan langsung dengan masyarakat adalah Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai yang melayani keperluan masyarakat serta berhubungan langsung dengan masyarakat terkait dalam bidang administrasi kependudukan.

Dalam mencapai suatu visi pada Kantor Lurah Bukit Timah yaitu dengan mewujudkan pemerintahan yang baik perlu adanya pelayanan yang bersifat terbuka, serta dapat memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Namun pada kenyataannya dapat dilihat dari segi ketidakterbukaan biaya pelayanan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, yang dijelaskan pada Pasal 79A bahwa setiap pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya namun pada saat realisasinya masih dikenakan biaya administrasi.

Hal ini tentunya didukung oleh informasi yang penulis peroleh langsung dari salah satu masyarakat yaitu kepada Bapak Mulyadi yang telah melakukan pengurusan administrasi berupa Surat Keterangan Usaha (Usaha Kosmetik) pada hari Jumat 25 Mei 2018 pukul 09.40 Wib di halaman parkir Kantor Lurah Bukit Timah. Beliau mengatakan dalam pengurusan Surat Keterangan Usaha ia dikenakan biaya sebesar Rp 10.000. Kemudian dari hasil wawancara yang penulis peroleh, petugas pemberi pelayanan pada Kantor Lurah Bukit Timah cenderung menginterpretasikan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat yang berurusan sebagai biaya sukarela atau sebagai ucapan terimakasih atas suatu pelayanan yang mereka berikan. Sementara sudah dijelaskan berdasarkan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan yang dijelaskan pada Pasal 79A bahwa setiap pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya, namun pada realisasinya masih dikenakan biaya.

Kemudian, dalam melaksanakan asas pelayanan publik, asas akuntabilitas dari petugas pemberi pelayanan berperan penting untuk dapat menghasilkan suatu produk pelayanan yang tepat, benar, dan sah. Hal itu dapat terwujud apabila pelayanan tersebut terbebas dari kesalahan pengetikkan nama, tempat tanggal lahir, alamat, dan sebagainya. Suatu proses penginputan data dokumen kependudukan harus dapat dikelola dengan tepat karena pada hakekatnya merupakan aset berharga dan dapat dipakai sebagai bahan perumusan kebijakan.

Namun berdasarkan pengamatan yang diperoleh pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, yaitu terdapat beberapa kesalahan mengenai proses penginputan data atau kesalahan penulisan secara manual pada blanko, hal ini tentunya didukung oleh informasi yang penulis peroleh dari salah satu pegawai Kantor Lurah Bukit Timah kepada Seksi Ketentraman dan Ketertiban pada hari Senin, 28 Mei 2018 Pukul 08.35 Wib. Beliau mengatakan ada beberapa faktor yang menimbulkan suatu kesalahan dalam penulisan/penginputan data dari masyarakat terdiri dari beberapa faktor, yaitu faktor pertama, terdapat dari masyarakat itu sendiri yang kurang jelas dalam memberikan informasi mengenai hal yang akan diurus, serta salah dalam memberikan data pendukung/persyaratan administratif.

Kesalahan kedua terjadi karena kurang ketelitian dari petugas pelayanan, dalam suatu proses pelayanan administratif, yaitu kesalahan penginputan identitas masyarakat yang tidak sesuai dengan identitas pada data pendukung/persyaratan dari masyarakat yang dijadikan sebagai pedoman agar menghasilkan surat keterangan/pengantar administratif sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Faktor kesalahan ketiga didatangkan dari kesalahan penulisan pada blanko yang tersedia dikarenakan kesalahan penulisan seperti nama yang kemudian di hapus/dicoret sehingga menimbulkan kesalahan pembacaan identitas masyarakat yang ditafsirkan berbeda pada saat dibawa keinstansi selanjutnya.

Asas akuntabilitas sangat berperan dalam suatu proses pelayanan mengingat akuntabilitas kinerja pelayanan publik dilihat berdasarkan proses tingkat ketelitian dalam penginputan data. Memang sudah merupakan hal yang manusiawi bila seseorang melakukan kesalahan, namun tentunya untuk hal yang bersifat vital dibutuhkan tingkat ketelitian agar kesalahan yang sebelumnya terjadi dapat diupayakan tidak terjadi lagi. Selain itu, peran dari masyarakat sebagai penerima pelayanan juga sangat penting untuk mengkoreksi kembali surat pengantar/keterangan yang baru selesai dibuat untuk menghindari terjadinya masalah administrasi pada pengurusan ke instansi selanjutnya.

Kendala kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan tergantung dilihat bagaimana menjalankan standar operasional prosedur yang memenuhi asas pelayanan publik (Ariany and Putera, 2013). Selain itu juga dipengaruhi oleh performance individu (Eprilianto, 2013), asas transparansi menjadi faktor penting (Nasution, 2013) dan (Nia and Widiyana, 2017). Hal akan berhasil berdasarkan Motivasi Kerja Birokrasi dan aparatur; Kemampuan aparatur; pengawasan/kontrol sosial; Perilaku birokrasi/aparatur; Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi serta iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi; dan Restrukturisasi organisa(Eka, 2017).

Dengan adanya kepercayaan dari kelompok sasaran pelayanan akan berpengaruh positif terhadap image lembaga yang memberikan pelayanan (Renniwyaty and Kurniawan, 2019). Sehingga sangat diperlukan unsur kepastian waktu dan prosedur untuk pelayanan administrasi (Ronald, 2011). Hal ini ditentukan bagaimana implementasi standar pelayanan yang dibuat (Saputra, 2014).

2. METODE

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Alasan penulis memilih lokasi penelitian ini karena Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai merupakan salah satu instansi pemerintah yang dinyatakan sebagai sentra pelayanan publik terkait administrasi kependudukan. Kemudian dalam proses pelayanan yang diberikan oleh perangkat kelurahan belum dapat dilaksanakan secara optimal, Sehingga dibutuhkan penertiban administrasi pelayanan yang lebih baik. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai/honorer beserta masyarakat yang berurusan pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Sampel untuk perangkat Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai menggunakan metode sensus yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel, dan jumlah sampel sebanyak 11 orang. Sampel yang diambil dari masyarakat dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling insidental. Menurut Sugiyono (2013:96) sampling insidental merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Penyebaran angket dilakukan selama 22 (dua puluh dua) hari kerja, dimana sebanyak 3 orang yang penulis temui disetiap harinya. Maka jumlah sampel untuk masyarakat ditentukan sebanyak 66 orang. Jenis data yang digunakan Data primer yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama yang menjadi responden penelitian. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh guna melengkapi data primer yang didapatkan seperti laporan-laporan, literatur-literatur, serta dokumen yang mendukung dan berhubungan dengan penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis akan mengukur asas pelayanan publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Komarudin (2014:26-27):

Transparansi

Transparansi adalah pelayanan publik yang diberikan harus bersifat terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, disediakan secara memadai dan mudah dimengerti oleh masyarakat.

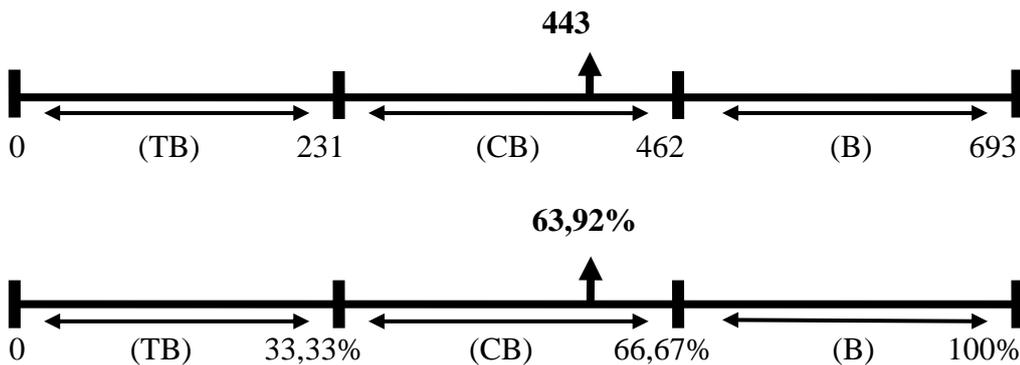
Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap transparansi dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel I.1
Tanggapan Responden Terhadap Transparansi

| No. | Sub Indikator | Skor |
|-------------------|---|------------|
| 1 | Terdapatnya kepastian biaya dalam setiap pengurusan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan | 140 |
| 2 | Terdapatnya keterbukaan informasi mengenai persyaratan pelayanan kepada masyarakat | 167 |
| 3 | Terdapatnya kepastian mengenai prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat | 136 |
| Total Skor | | 443 |

Sumber : Hasil olahan data lapangan, Tahun 2018

Dari ketiga sub indikator dilihat dari transparansi diperoleh total skor sebanyak 443 dan berada pada kategori cukup baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada garis kontinum dibawah ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas, dapat dijelaskan bahwa untuk indikator transparansi dalam asas pelayanan publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dari tanggapan 77 responden yang dapat dikategorikan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dengan perolehan total skor sebanyak 443 berada pada interval skor 231-462 dengan persentase 63,92%.

Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan pelayanan publik yang bersifat dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

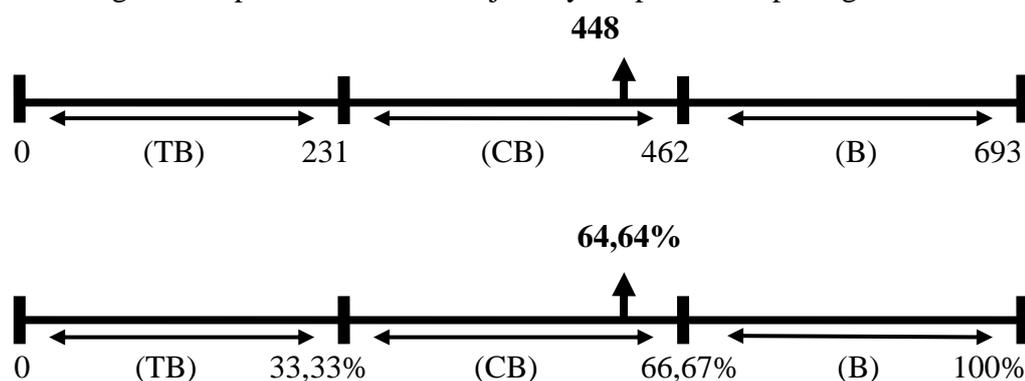
Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator akuntabilitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel I.2
Tanggapan Responden Terhadap Akuntabilitas

| No | Sub Indikator | Skor |
|-------------------|---|------------|
| 1 | Terdapatnya pegawai yang bekerja sesuai dengan bidang kerjanya masing-masing. | 152 |
| 2 | Terdapatnya tanggung jawab pegawai atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. | 146 |
| 3 | Terdapatnya pegawai yang bekerja berpedoman pada peraturan yang berlaku. | 150 |
| Total Skor | | 448 |

Sumber : Hasil olahan data lapangan, Tahun 2018

Dari ketiga sub indikator dilihat pada akuntabilitas diperoleh total skor sebanyak 448 dan berada pada kategori cukup baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada garis kontinum dibawah ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas, dapat dijelaskan bahwa untuk indikator akuntabilitas dalam asas pelayanan publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dari tanggapan 77 responden yang dikategorikan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dengan total skor sebanyak 448 berada pada interval skor 231-462 dengan persentase 64,64%.

Kondisional

Kondisional adalah pelayanan publik yang menyesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

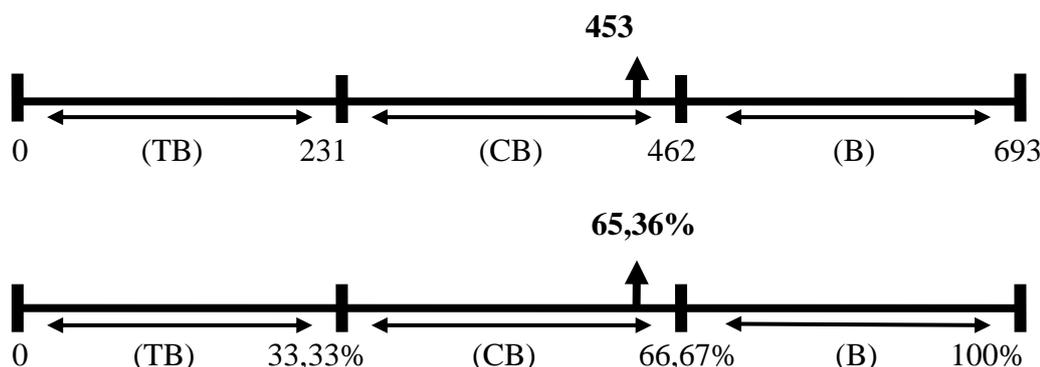
Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator kondisional dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel I.3
Tanggapan Responden Terhadap Kondisional

| No | Sub Indikator | Skor |
|-------------------|---|------------|
| 1 | Terdapatnya pegawai yang memberikan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat | 152 |
| 2 | Terdapatnya kemampuan pegawai mengatasi kendala yang terjadi dalam suatu proses pelayanan | 148 |
| 3 | Terdapatnya pegawai yang mampu menerapkan budaya antrian dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. | 153 |
| Total Skor | | 453 |

Sumber : Hasil olahan data lapangan, Tahun 2018

Dari ketiga sub indikator dilihat pada kondisional diperoleh total skor sebanyak 453 dan berada pada kategori cukup baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada garis kontinum dibawah ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas, dapat dijelaskan bahwa untuk indikator kondisional dalam asas pelayanan publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dari tanggapan 77 responden yang dikategorikan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dengan total skor sebanyak 453 berada pada interval skor 231-462 dengan persentase 65,36%.

Partisipatif

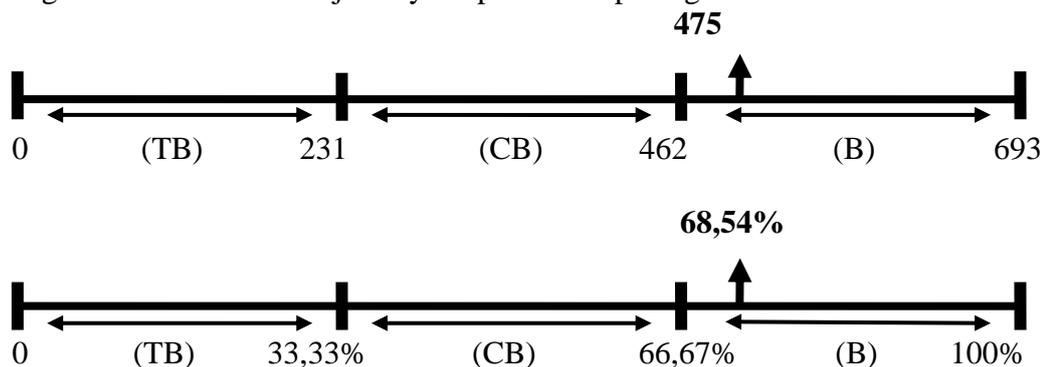
Partisipatif adalah pelayanan publik yang diberikan dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan dari masyarakat. Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden terhadap indikator partisipatif dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel I.4
Tanggapan Responden Terhadap Partisipatif

| No | Sub Indikator | Skor |
|-------------------|--|------------|
| 1 | Terdapatnya keaktifan dari masyarakat untuk mencari informasi yang berkaitan dengan pelayanan | 159 |
| 2 | Terdapatnya kesadaran masyarakat dalam melengkapi setiap persyaratan pelayanan | 154 |
| 3 | Terdapatnya partisipasi dari masyarakat untuk memberikan saran dan masukan mengenai pelayanan yang diberikan | 162 |
| Total Skor | | 475 |

Sumber : Hasil olahan data lapangan, Tahun 2018

Dari ketiga sub indikator dilihat pada partisipatif diperoleh total skor sebanyak 475 dan berada pada kategori baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada garis kontinum dibawah ini:



Berdasarkan garis kontinum diatas dapat dikatakan bahwa untuk indikator partisipatif dalam asas pelayanan publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat dikategorikan baik dengan total skor sebanyak 475 berada pada interval skor 462-693, pada persentase 68,54%.

Kesamaan Hak

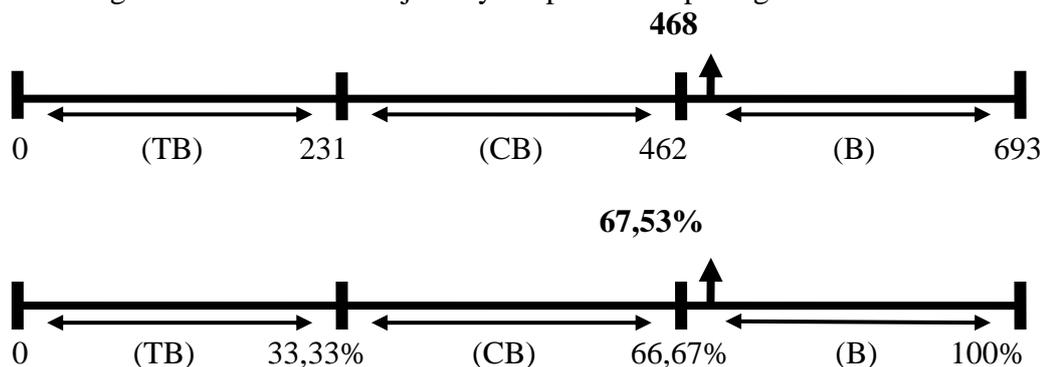
Kesamaan hak merupakan pemberian pelayanan publik yang tidak boleh bersifat diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial, dan ekonomi. Selanjutnya untuk melihat tanggapan responden terhadap kesamaan hak dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel I.5
Tanggapan Responden Terhadap Kesamaan Hak

| No | Sub Indikator | Skor |
|-------------------|---|------------|
| 1 | Terdapatnya kesadaran pegawai untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan | 158 |
| 2 | Terdapatnya pemberian pelayanan kepada masyarakat tanpa membedakan status sosial | 150 |
| 3 | Terdapatnya pegawai yang adil dalam menerapkan prosedur yang sama kepada setiap masyarakat yang berurusan | 160 |
| Total Skor | | 468 |

Sumber : Hasil olahan data lapangan, Tahun 2018

Dari ketiga sub indikator dilihat pada kesamaan hak diperoleh total skor sebanyak 468 dan berada pada kategori baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada garis kontinum dibawah ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas dapat dikatakan bahwa untuk indikator kesamaan hak dalam asas pelayanan publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat dikategorikan baik dengan total Skor sebanyak 468 berada pada interval skor 462-693 pada persentase 67,53%.

Keseimbangan Hak dan Kewajiban

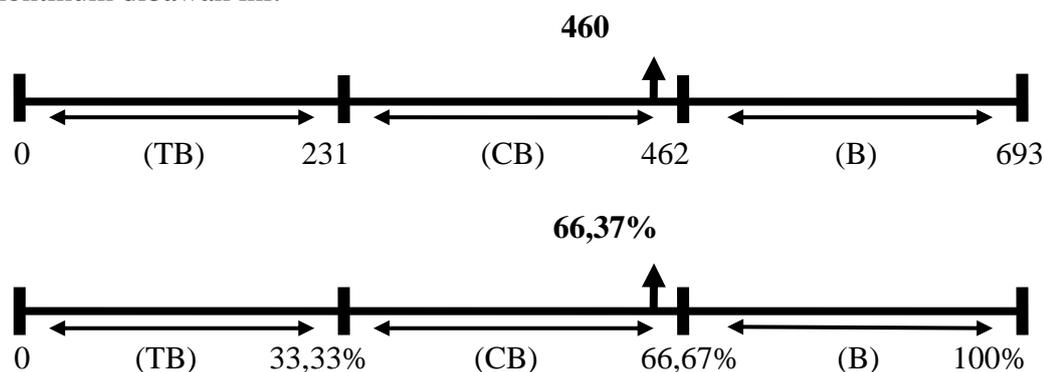
Keseimbangan hak dan kewajiban adalah petugas sebagai pemberi pelayanan harus dapat melaksanakan kewajibannya dalam memenuhi kebutuhan administratif masyarakat, sementara masyarakat berhak dalam memperoleh kesempatan sama dalam mendapatkan hak berupa status kewarganegaraan yang sah. Selanjutnya untuk melihat tanggapan responden terhadap keseimbangan hak dan kewajiban dapat dilihat tabel berikut ini:

Tabel I.6
Tanggapan Responden Terhadap Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

| No | Sub Indikator | Skor |
|-------------------|--|------------|
| 1 | Terdapatnya kerjasama yang baik antara pegawai dengan masyarakat dalam proses pelayanan | 153 |
| 2 | Terdapatnya pegawai yang siap melayani masyarakat di kantor pada saat jam kerja | 145 |
| 3 | Terdapatnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan legalitas/keabsahan sebagai bukti dari petugas yang berwenang | 162 |
| Total Skor | | 460 |

Sumber : Hasil olahan data lapangan, Tahun 2018

Dari ketiga sub indikator dilihat pada keseimbangan hak dan kewajiban diperoleh total skor sebanyak 460 dan berada pada kategori cukup baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada garis kontinum dibawah ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas dapat dijelaskan bahwa untuk indikator keseimbangan hak dan kewajiban dalam asas pelayanan publik pada Kantor Lurah Bukit Timah dapat dikategorikan cukup baik dengan total skor sebanyak 460 berada pada interval skor 231-462, pada persentase 66,37%.Selanjutnya untuk dapat melihat lebih jelas mengenai asas pelayanan publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai yang dapat dilihat pada tabel rekapitulasi berikut ini:

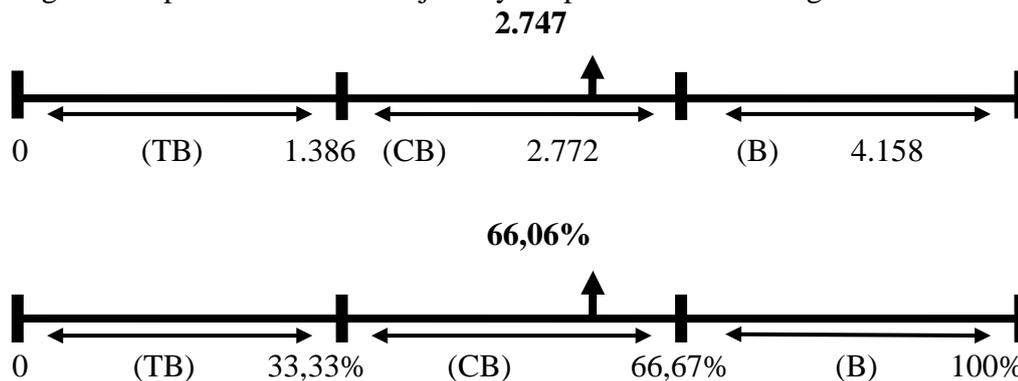
Tabel I.7
Rekapitulasi Asas Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

| No | Indikator | Skor |
|----|---------------|------|
| 1 | Transparansi | 443 |
| 2 | Akuntabilitas | 448 |

| | | |
|-------------------|--------------------------------|--------------|
| 3 | Kondisional | 453 |
| 4 | Partisipatif | 475 |
| 5 | Kesamaan hak | 468 |
| 6 | Keseimbangan hak dan kewajiban | 460 |
| Total Skor | | 2.747 |

Sumber : Hasil olahan data lapangan, Tahun 2018

Dari ke enam indikator diatas diperoleh total skor keseluruhan yaitu 2.747 yang berada pada kategori cukup baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat melalui garis kontinum dibawah ini:



Berdasarkan garis kontinum di atas dapat dikatakan bahwa untuk asas pelayanan publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dikategorikan cukup baik dengan total skor sebanyak 2.747 berada pada interval skor 1.386-2.772, pada persentase 66,06%.

A. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Asas Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

1. Faktor pendukung
 - a. Terdapatnya partisipatif dalam asas pelayanan publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, hal ini dapat dilihat dari partisipasi masyarakat untuk memberikan saran dan masukan mengenai pelayanan yang diberikan.
 - b. Terdapatnya kesamaan hak dalam asas pelayanan publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, hal ini dapat dilihat dari pegawai yang adil dalam menerapkan prosedur pelayanan yang sama kepada setiap masyarakat yang berurusan.
2. Faktor Penghambat
 - a. Masih kurangnya transparansi dalam asas pelayanan publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, hal ini dapat dilihat dari kurangnya informasi mengenai kepastian prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat dan masih kurangnya kepastian biaya dalam setiap pengurusan yang tentunya harus sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan,
 Masih kurangnya akuntabilitas dalam asas pelayanan publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, hal ini dapat dilihat dari kurangnya tanggung jawab pegawai atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang berurusan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Analisis pelayanan publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat dikategorikan cukup baik, kenyataan ini terbukti dari penelitian yang dilakukan terhadap 6 (Enam) indikator yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Dalam asas pelayanan publik dari 77 responden diperoleh total skor secara keseluruhan sebanyak 2.747 dapat dikategorikan cukup baik pada interval skor 1.386-2.772, dengan persentase 66,06%.

Faktor pendukung pelayanan publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, dilihat dari terdapatnya partisipatif dan kesamaan hak dalam suatu proses pelayanan. Sedangkan faktor penghambat dalam asas pelayanan publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, dilihat dari masih kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ariany, R. I. A. And Putera, R. E. (2013) 'Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kota Pariaman', *Mimbar*, 29(1), Pp. 33–40.
- [2] Eka (2017) 'Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat', *Niara*, 9(2), Pp. 109–114.
- [3] Eprilianto, D. F. (2013) 'Service Performance Indicator Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Stasiun Lempuyangan Yogyakarta', *Natapraja*, 1(1), Pp. 60–74.
- [4] Nasution, I. (2013) 'Sistem Administrasi Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Bebesen Kabupaten Aceh Tengah', *Publikauma*, 1(1), Pp. 16–20.
- [5] Nia, K. And Widiyana, A. (2017) 'Aspek Transparansi Dalam Kualitas Pelayanan Pada Penyediaan Aksesibilitas Trotoar Jalan Bagi Penyandang Disabilitas Tunanetra Di Kota Bandung', *Jipags*, 1(1), Pp. 1–17.
- [6] Renniwaty, S. And Kurniawan, P. H. (2019) 'Analisis Pengukuran Tingkat Kepercayaan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Citra Pln Bright Batam', *Niara*, 11(2), Pp. 185–194.
- [7] Ronald, S. M. P. S. (2011) 'Analisis Pelayanan Publik Terhadap Administrasi Penerbitan Akta Kelahiran', *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 2(1), Pp. 232–249.
- [8] Saputra, D. R. (2014) 'Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Di RSUD Kota', *Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Kebijakan Publik*, 1(2), Pp. 292–329.