

AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT RANGSANG BARAT KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI

Dila Erlianti, Muhammad Abdul Gafur¹

¹Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning, Dumai, Indonesia 506030

Telp: +6283xxx, Fax: +6033xxxx

E-mail: Erliantidila@gmail.com

KEYWORDS

Accountability
Public service

KATA KUNCI

Akuntabilitas
Pelayanan Publik

ABSTRACT

Service is the duty of government bureaucrats which must be carried out according to the rules in force. The Office of West Rangsang Sub-District Head of Meranti Islands Regency which runs the implementation of services, based on observations found problems. There is still a lack of timeliness in the completion of services which is the policy in every management and Based on population data, family planning and realization of KTP-el recording, it shows that there are still people who are found don't have an e-KTP yet. "How is the Accountability of Public Services at the District Office of Rangsang Barat Regency of Meranti Islands." West Rangsang District Office of Merantian Islands Regency (b) To find out supporting and inhibiting factors in the implementation of public service accountability at the West Rangsang District Office of Meranti Island Regency. The theory used according to Mahmudi (2013: 228) says there are six indicators to measure the principle of public service namely. (1) Transparency, (2) Accountability, (3) Conditional, (4) Participatory, (5) Non-Discrimination (equal rights), (6) Balance of Rights and Obligations. The population is 96 people consisting of 30 employees with the census method and 66 people with incidental sampling techniques, where the study was conducted 22 days and 3 people per day were met as respondents Types of data consisted of primary and secondary. Questionnaire and interview data collection techniques, descriptive statistical data analysis. Technique with measurement scale Rating scale. The results of the study can be categorized as Good Enough, obtained a total score of 3,432 at an interval of 1,729 - 3,456.

ABSTRAK

Pelayanan merupakan tugas dari birokrat pemerintah yang wajib dijalankan berdasarkan aturan yang berlaku. Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti yang menjalankan pelaksanaan pelayanan, berdasarkan observasi ditemukan masalah Masih kurangnya ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan yang menjadi kebijakan dalam setiap pengurusan dan Berdasarkan dari data penduduk, kk, dan realisasi perekaman KTP-el, menunjukkan bahwa masih ditemukan masyarakat yang belum memiliki KTP-el. "Bagaimana Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti". Tujuan penelitian: (a) Untuk mengetahui Akuntabilitas pelayanan publik. Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Merantian (b) Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan Akuntabilitas pelayanan publik pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti. Teori yang digunakan menurut Mahmudi (2013:228) mengatakan ada enam indikator untuk mengukur azas pelayanan publik yaitu. (1) Transparansi, (2) Akuntabilitas, (3) Kondisional, (4) Partisipatif, (5) Tidak Diskriminatif (kesamaan hak), (6) Keseimbangan Hak Dan Kewajiban. Populasi berjumlah 96 orang yang terdiri dari pegawai sebanyak 30 orang dengan metode sensus dan masyarakat sebanyak 66 orang dengan teknik sampling incidental, dimana penelitian dilakukan 22 hari ditemui 3 orang per hari sebagai responden Jenis data terdiri dari primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data angket dan wawancara, analisa data statistic deskriptif. Teknik dengan skala pengukuran Rating scale. Hasil penelitian dapat dikategorikan Cukup Baik, di peroleh total skor sebesar 3,432 berada pada interval 1,729 – 3,456.

1. Pendahuluan

Pada hakikatnya pelayanan yang baik belum bisa dirasakan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan sehingga pencitraan pelayanan pada suatu organisasi pemerintahan bisa dikatakan belum sepenuhnya bisa memuaskan masyarakat dimana masih banyak kendala-kendala yang sering dialami masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang mereka

butuhkan (Afrizal & Sahuri, 2012; Erlianti & Sari, 2019).

Peran pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik sebagai kosekuensi logis dari adanya kepentingan publik terhadap pelayanan pada masyarakat, Pemerintah Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti menetapkan kebijakan-kebijakan publik yang mengarah pada kepuasan

pelayanan masyarakat dalam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah.

(Zamroni et al., 2019) pada prinsipnya pelayanan merupakan tugas-tugas dari para birokrat pemerintah yang wajib dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh masing-masing organisasi yang menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara pelayanan. Salah satunya Kantor Camat Rangsang Barat Babupeten Kepulauan Meranti merupakan organisasi yang menjalankan pelayanan.

Pemerintah sebagai aparatur mempunyai peran penting dalam penyediaan pelayanan publik yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat hal ini sesuai dengan pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (Afrizal et al., 2019)

(Hidayattullah, 2017) pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat baik itu kebutuhan jasa, barang atau kebutuhan administratif yang berdasarkan atas peraturan yang ada pada undang-undang yang berlaku. Menurut Kurniawan dalam Pasolong (2014:128), menyebutkan bahwa pelayanan publik yaitu pemberian pelayanan (melayani) kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh lembaga-lembaga atau organisasi sesuai aturan pokok yang berlaku. Seiring dengan berjalannya otonomi daerah, yang di mana di setiap daerah diberikan wewenang untuk mengatur sendiri permasalahan rumah tangganya sesuai dengan kebutuhan masing-masing untuk mencapai kesejahteraan bersama (Effendi, 2007)

Namun, walaupun sudah ada kebijakan otonomi daerah pada pencapaian kesejahteraan dalam memperoleh pelayanan publik masih sangat jauh kurang, hal ini terlihat dari masih banyak masyarakat yang melakukan pengaduan secara langsung ataupun tidak langsung terhadap lembaga yang terkait mengenai kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan (Fairuzabadi & Erizal, 2015).

2. Metode

2.1 Metode Pengumpulan Data

- Observasi / pengamatan
- Wawancara
- Angket atau Kuisioner

2.2 Jenis Data

Adapun jenis data yang dipakai adalah Primer dan Sekunder. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari penelitian terhadap obyek yang diteliti dengan cara melakukan wawancara, serta melakukan pengamatan secara langsung (Observasi). Data Sekunder adalah Pengumpulan data jenis ini dilakukan dengan menelusuri berbagai sumber yang berhubungan dengan yang diteliti berupa buku-

buku, jurnal-jurnal, majalah, artikel serta literatur - literatur yang berkaitan dengan penelitian.

2.3 Populasi dan Sampel

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai dan masyarakat. Teknik pengambilan sampel untuk pegawai kantor camat sebanyak 96 orang dilakukan dengan teknik *sampling jenuh*. Sedangkan Teknik pengambilan sampel untuk masyarakat sebanyak 66 orang menggunakan teknik *sampling incidental* sehingga jumlah seluruhnya 96 responden. Jenis data terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan wawancara, analisa data dilakukan dengan secara statistic deskriptif. Teknik pengukuran dengan menggunakan Rating scale.

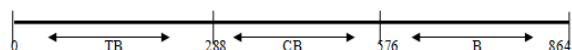
2.4 Analisa Data

Setelah data dikumpulkan dari responden, maka langkah selanjutnya dilakukan pengelompokan data yang sesuai dengan jenis data penelitian dengan menggunakan teknik pengukuran rating scale yaitu bentuk data mentah yang diperoleh berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif, Sugiyono (2000:79).

Menurut Ridwan (2011:20) Rating Scale adalah skala pengukuran yang menafsirkan kedalam pengertian kualitatif. Dalam model Rating Scale responden tidak akan menjawab dari data kualitatif yang sudah tersedia tersebut. Tetapi menjawab salah satu jawaban kuantitatif yang telah disediakan. Untuk mengetahui kriteria tanggapan responden berdasarkan perhitungan berikut:

- Baik $= 3 \times 3 \times 96 = 864$
- Cukup Baik $= 2 \times 3 \times 96 = 576$
- Tidak Baik $= 1 \times 3 \times 96 = 288$

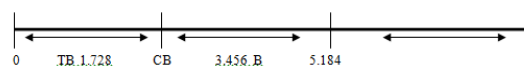
Dari perhitungan indicator dapat dilihat dari garis kontinum.



Sedangkan pengukuran untuk variabel penelitian tentang Akuntabilitas pelayanan publik pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti yaitu ditentukan dengan perhitungan sebagai berikut:

- Baik $= 3 \times 18 \times 96 = 5,184$
- Cukup Baik $= 2 \times 18 \times 96 = 3,456$
- Tidak Baik $= 1 \times 18 \times 96 = 1,728$

Seluruh indikator rekapitulasi,



3. Pembahasan

Hasil Penelitian di Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti yang diperoleh dari

hasil wawancara Angket/kuisisioner mengungkap pelayanan administrasi disajikan berdasarkan konsep penelitian yaitu, Transparansi Pelayanan, Akuntabilitas pelayanan, Kondisional pelayanan, partisipatif, keamanan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban. Dapat dilihat melalui aspek yang dinilai pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Aspek Yang Dinilai Terhadap Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti

No	Indikator	Aspek Yang Dinilai
1	Transparansi	a. Adanya keterbukaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. b. Terdapatnya kepastian biaya dalam setiap pengurusan sesuai peraturan yang ditetapkan. c. Terdapatnya pemberian informasi dari pegawai tentang prosedur pelayanan yang ada pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti.
2	Akuntabilitas	a. Adanya pemberian pedoman pelayanan berdasarkan pada aturan yang ditetapkan. b. Terdapatnya tanggung jawab pegawai atas pelayanan yang diberikan pada masyarakat. c. Adanya pegawai yang bekerja sesuai dengan bidang kerjanya masing-masing.
3	Kondisional	a. Pegawai yang mampu menyelesaikan kesalahan serta permasalahan dalam bekerja. b. Adanya pegawai yang mampu menerapkan budaya antrian. c. Pegawai yang mampu memberikan kebutuhan pelayanan masyarakat yang sesuai dengan jenis dan bidang kerja.
4	Partisipatif	a. Adanya kesadaran dari masyarakat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti dalam melengkapi setiap persyaratan. b. Adanya masukan dan saran dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan. c. Adanya keaktifan masyarakat untuk mencari informasi yang berkaitan dengan pelayanan.
5	Tidak diskriminatif (Kesamaan hak)	a. Adanya keadilan dalam pemberian pelayanan. b. Adanya pemberian pelayanan dari pegawai yang tidak membedakan latar belakang atau status masyarakat yang dilayani. c. Adanya perlakuan yang sama dari pegawai kepada masyarakat dalam proses pelayanan.
6	Keseimbangan Hak dan Kewajiban	a. Adanya pegawai yang siap/berada di kantor pada jam kerja b. Adanya kemampuan pegawai dalam memanfaatkan sarana dan prasarana yang tersedia untuk memberikan pelayanan. c. Adanya rasa saling menghargai antar sesama dalam pelaksanaan pelayanan.

Dari tabel diatas dijelaskan bahwa setiap indikator dilakukan penilaian melalui 3 aspek yang dinilai dengan kriteria jawaban berdasarkan skor.

Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti khususnya dalam pelaksanaan Akuntabilitas pelayanan publik harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada

masyarakat yang berurusan, proses pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh pemerintahan Kepulauan Meranti, selain itu juga pegawai harus bisa menjaga mutu pelayanan yang mereka berikan sehingga tidak mengecewakan masyarakat.

Peningkatan pelayanan publik pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Meranti harus mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah, yang mana dengan semakin baiknya pelayanan yang diberikan maka akan membantu pemerintah pusat dalam meningkatkan kualitas dan menghilangkan citra buruk suatu organisasi.

Sehubungan dengan penelitian yang penulis lakukan terhadap Akuntabilitas pelayanan publik pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti maka penulis akan mengukur asas pelayanan berdasarkan teori yang dikemukakan Mahmudi (2013 : 228):

1) Transparansi

Yang dimaksud dengan Transparansi dalam penelitian ini yaitu pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti masih kurang suatu kejelasan tentang kepastian informasi kepada masyarakat untuk kapan kembali lagi dalam suatu pengurusan jika terjadi penundaan penyelesaian melewati hari dimana masyarakat telah mengurus suatu surat rekomendasi dan lain-lain. Dalam penelitian ini untuk melihat indikator adanya Transparansi pada Kantor Camat dapat diteliti melalui sub indikator sebagai berikut :

a. Kejelasan persyaratan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Dengan adanya keterbukaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentunya akan berdampak dengan baik terhadap masyarakat, misalnya dengan memberikan informasi tentang syarat-syarat dalam pengurusan. Sehingga masyarakat tidak akan bertanya-tanya lagi tentang syarat-syarat dalam pengurusan yang ada di Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti. pada saat pengajuan permohonan dan pengurusan lainnya.

b. Kepastian biaya dalam setiap pengurusan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan

Dapat dijelaskan bahwa Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti sebagai pihak pemberi pelayanan kepada masyarakat harus memberikan kepastian besarnya biaya dalam setiap pengurusan yang sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh Kantor Camat kepada masyarakat.

c. Pemberian informasi dari pegawai tentang prosedur pelayanan yang ada pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti

Apabila pegawai dan masyarakat telah memahami prosedur dan persyaratan pelayanan pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti, maka proses penyelesaian pelayanan bisa dilaksanakan tepat waktu sesuai standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti.

Ketiga sub indikator diatas digunakan penelitian untuk melihat pelayanan publik pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti melalui tanggapan responden baik pegawai maupun dari masyarakat pemohon. Hal itu dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2. Tanggapan Responden Tentang Transparansi Pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti.

No	Sub Indikator	Jumlah
1.	Kejelasan persyaratan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	185
2.	Kepastian biaya dalam setiap pengurusan sesuai peraturan yang ditetapkan	185
3.	Pemberian informasi dari pegawai tentang prosedur pelayanan yang ada pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan meranti.	185
Total Skor		555

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui, bahwa tanggapan responden mengenai Transparansi dapat diukur melalui tiga sub indikator yaitu Kejelasan persyaratan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sub indikator yang pertama ini mendapatkan tanggapan responden yaitu diperoleh skor sebanyak 185, sub indikator kedua yaitu Kepastian biaya dalam setiap pengurusan sesuai peraturan yang ditetapkan diperoleh skor sebanyak 185, sedangkan untuk indikator ketiga Pemberian informasi dari pegawai tentang prosedur pelayanan yang ada pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti diperoleh skor sebanyak 185.

Dari ketiga sub indikator dilihat dari Transparansi diperoleh total skor 555 berada dikategori cukup baik diantara rentang skor 288 - 576. Untuk lebih jelas dapat dilihat melalui kontinum dibawah ini:

Berdasarkan kontinum diatas dapat dikatakan bahwa pelaksanaan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti berdasarkan indikator Transparansi dikategorikan cukup Baik dengan total Skor diantara rentang skor 288 – 576 pada persentase 64.23% diantara rentang 33.33% - 66.67%.

2) Akuntabilitas

Yang dimaksud dengan Akuntabilitas dalam penelitian ini adalah pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dalam hal ini Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti harus mampu mempertanggungjawabkan semua kegiatan yang telah dilakukan sehingga pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti. sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini untuk melihat indikator adanya Akuntabilitas pada Kantor Camat dapat diteliti melalui sub indikator sebagai berikut :

a. Pemberian pedoman pelayanan berdasarkan pada aturan yang ditetapkan

Berpedoman pada Peraturan atau Undang-undang, setiap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti harus mengacu pada peraturan pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah. Pekerjaan yang sudah sesuai dengan ketetapan yang ditentukan sudah pasti memberikan arahan dan hasil kerja yang memuaskan baik bagi pegawai sendiri maupun bagi masyarakat umum.

b. Pegawai yang bekerja berpedoman pada SOP

Apabila pegawai dan masyarakat telah memahami persyaratan pelayanan pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti, maka proses penyelesaian pelayanan bisa dilaksanakan tepat waktu sesuai standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti.

c. Pegawai yang bekerja sesuai dengan bidang kerjanya masing-masing.

Yang dimaksud bekerja sesuai dengan bidangnya masing-masing tersebut adalah setiap pegawai telah diberikan tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda. Selain itu juga mereka memiliki kemampuan yang tidak sama dengan pegawai yang lainnya, oleh sebab itulah pegawai Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti dalam bekerja sudah ditetapkan dimana posisinya oleh Camat untuk bekerja sesuai dengan tanggung jawab yang mereka miliki, sehingga tidak mengganggu pekerjaan pegawai yang lainnya.

Ketiga sub indikator diatas digunakan penelitian untuk melihat pelayanan publik pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti melalui tanggapan responden baik pegawai maupun dari masyarakat pemohon, hal itu dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

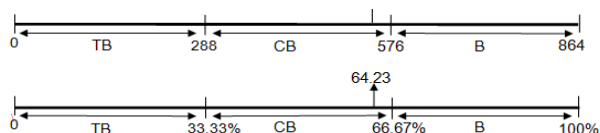
Tabel 3. Tanggapan Responden Tentang Akuntabilitas pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti.

No	Sub Indikator	Jumlah
1.	Pemberian pedoman pelayanan berdasarkan pada aturan yang ditetapkan	189
2.	Pegawai yang bekerja berpedoman pada SOP	196
3.	Pegawai yang bekerja sesuai dengan bidang kerjanya masing-masing	184
Total Skor		569

Sumber : Hasil Pengolahan Data Tahun 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui, bahwa tanggapan responden mengenai Transparansi dapat diukur melalui tiga sub indikator yaitu Kejelasan persyaratan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sub indikator yang pertama ini mendapatkan tanggapan responden yaitu diperoleh skor sebanyak 185, sub indikator kedua yaitu Kepastian biaya dalam setiap pengurusan sesuai peraturan yang ditetapkan diperoleh skor sebanyak 185, sedangkan untuk indikator ketiga Pemberian informasi dari pegawai tentang prosedur pelayanan yang ada pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti diperoleh skor sebanyak 185.

Dari ketiga sub indikator dilihat dari Transparansi diperoleh total skor 555 berada dikategori cukup baik diantara rentang skor 288 - 576. Untuk lebih jelas dapat dilihat melalui kontinum dibawah ini:



Berdasarkan kontinum diatas dapat dikatakan bahwa pelaksanaan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti berdasarkan indikator Transparansi dikategorikan cukup Baik dengan total Skor diantara rentang skor 288 – 576 pada persentase 64.23% diantara rentang 33.33% - 66.67%.

3) Kondisional

Adapun yang dimaksud dengan kondisional dalam penelitian ini adalah pemberian pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti yang harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip dan efektifitas sehingga pelayanan yang diberikan dapat dirasakan oleh masyarakat. Dalam penelitian ini untuk melihat indikator adanya Kondisional pada Kantor Camat dapat diteliti melalui sub indikator sebagai berikut :

- a. Pegawai yang memiliki kemampuan menyelesaikan kesalahan serta permasalahan dalam berkerja.

Pegawai Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti. dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat memperhatikan kemampuannya terutama dalam menyelesaikan kesalahan. Serta permasalahan untuk mengurus setiap pelayanan yang diperlukan sehingga masyarakat merasa senang atas perhatian yang diberikan pihak Kantor Camat

- b. Pegawai yang mampu menerapkan budaya antrian

Adanya pegawai yang mampu menerapkan budaya antrian dan tidak membeda-bedakan, ini berarti bahwa Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti dalam menjalankan pekerjaannya sesuai dengan standar yang ada dan tidak membeda-bedakan masyarakat yang memerlukan pelayanan yang dibutuhkannya.

- c. Pegawai yang mampu memberikan kebutuhan pelayanan masyarakat yang sesuai dengan jenis dan bidang kerja.

Adanya pegawai mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan bidang kerjanya, ini berarti bahwa Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti sebagai instansi yang memberikan pelayanan harus melakukan pekerjaan dengan cepat dan tepat agar memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan karena pekerjaan yang dilakukan pegawai sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

Ketiga sub indikator diatas digunakan peneliti untuk melihat pelayanan pada Kantor Camat Rangsang Barat melalui tanggapan responden baik pegawai maupun masyarakat pemohon hal itu dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

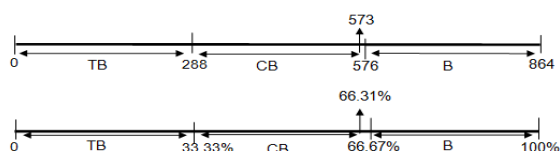
Tabel 4. Tanggapan Responden Tentang Kondisional Pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti

No	Sub Indikator	Jumlah
1.	Pegawai yang Mampu menyelesaikan Kesalahan serta permasalahan dalam berkerja.	189
2.	Pegawai yang mampu menerapkan budaya antrian	194
3.	Pegawai yang mampu memberikan kebutuhan pelayanan masyarakat yang sesuai dengan jenis dan bidang kerja	190
Total Skor		573

Sumber : Hasil Pengolahan Data, Tahun 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui, bahwa tanggapan responden mengenai Kondisional dapat diukur melalui tiga sub indikator yaitu Pegawai yang mampu menyelesaikan kesalahan serta permasalahan dalam bekerja, sub indikator yang pertama ini mendapatkan tanggapan responden yaitu diperoleh skor sebanyak 189, sub indikator kedua yaitu Pegawai yang mampu menerapkan budaya antrian diperoleh skor sebanyak 194, sedangkan untuk sub indikator ketiga yaitu Pegawai yang mampu memberikan kebutuhan pelayanan masyarakat yang sesuai dengan jenis dan bidang kerja. skor sebanyak 190.

Dari ketiga sub indikator dilihat dari Kondisional diperoleh total skor 573 berada pada kategori cukup baik diantara rentang skor 288 - 576. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat melalui kontinum dibawah ini :



Berdasarkan kontinum diatas dapat dikatakan bahwa Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti. berdasarkan indikator Kondisional dikategoricukup Baik dengan total Skor 573 diantara rentang skor 288 – 576, pada persentase 66,31% diantara rentang 33,33% - 66,67%.

4) Partisipatif

Adapun yang dimaksud dengan partisipatif dalam penelitian ini adalah pelayanan publik yang mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Partisipatif juga merupakan kesadaran yang datang dari masyarakat yang ikut berpartisipasi dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di instansi pemerintahan terutama pada masyarakat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti Dalam penelitian ini untuk melihat indikator adanya Partisipatif pada Kantor Camat dapat diteliti melalui sub indikator sebagai berikut :

a. Kesadaran dari masyarakat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti dalam melengkapi setiap persyaratan

Setiap pemberian pelayanan tidak hanya dibutuhkan peran serta dan kesadaran masyarakat dalam melengkapi setiap persyaratan yang sudah ditentukan juga sangat dibutuhkan karena sebagai salah satu hal yang sangat penting sebagai penerima pelayanan, Tanpa ada kerja sama yang baik antara masyarakat dengan pegawai maka pelaksanaan pelayanan tidak akan berjalan dengan sempurna.

b. Adanya masukan dan saran dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan

Adanya saran dan masukan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan. Dari sub indikator tersebut dapat dijelaskan bahwa Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti telah memberikan kesempatan kepada masyarakat umum untuk memberikan masukan dan saran. Adanya masukan dan saran yang diberikan oleh masyarakat inilah yang akan mampu memberikan perubahan dan perbaikan pelayanan dikemudian harinya.

c. Adanya keaktifan masyarakat untuk mencari informasi yang berkaitan dengan pelayanan

Dari sub indikator diatas dapat dijelaskan bahwa masyarakat sebagai penerima pelayanan dari Kantor Camat selalu berusaha untuk mencari informasi-informasi terbaru yang berkaitan dengan pelayanan itu sendiri. Mereka tidak mau berdiam diri menunggu informasi datang kepadanya. Selain dari pegawai keaktifan masyarakat memang sangat dibutuhkan karena masyarakat yang aktif akan mampu mendapatkan informasi yang lebih baik.

Ketiga sub indikator diatas digunakan peneliti untuk melihat pelayanan publik pada kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti. melalui tanggapan responden baik pegawai maupun dari masyarakat pemohon hal itu dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 5. Tanggapan Responden Tentang Partisipatif Pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti.

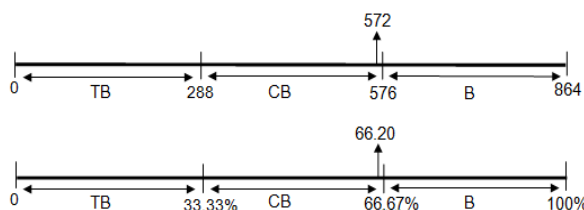
No	Sub Indikator	Jumlah
1.	Kesadaran dari masyarakat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti dalam melengkapi setiap persyaratan.	194
2.	Masukan dan saran dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan	208
3.	Keaktifan masyarakat untuk mencari informasi yang berkaitan dengan pelayanan	170
Total Skor		572

Sumber : Hasil Pengolahan Data, Tahun 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui, bahwa tanggapan responden mengenai Partisipatif dapat diukur melalui tiga sub indikator yaitu Kesadaran dari masyarakat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti dalam melengkapi setiap persyaratan sub indikator yang pertama ini mendapatkan tanggapan responden yaitu diperoleh skor sebanyak 194, sub indikator yang kedua yaitu Masukan dan saran dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan

diperoleh skor sebanyak 208, sedangkan untuk indikator ketiga yaitu Keaktifan masyarakat untuk mencari informasi yang berkaitan dengan pelayanan diperoleh skor sebanyak 170.

Dari ketiga sub indikator dilihat dari Partisipatif diperoleh total skor 572 berada pada kategori Cukup Baik diantara rentang skor 288 – 576. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat melalui kontinum dibawah ini :



Berdasarkan kontinum diatas dapat dikatakan pelaksanaan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti berdasarkan indikator Partisipatif dikategori Cukup Baik dengan total Skor 572 diantara rentang skor 288 – 576, pada persentase 66,20% diantara rentang 33,33% - 66,67%.

5) Tidak diskriminatif (kesamaan hak)

Adapun yang dimaksud dengan kesamaan hak dalam penelitian ini adalah pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial, dan ekonomi. Dalam pemberian pelayanan publik pegawai Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti tidak boleh bersifat diskriminatif. Dalam penelitian ini untuk melihat indikator Tidak diskriminatif (kesamaan hak) pada Kantor Camat dapat diteliti melalui sub indikator sebagai berikut :

a. Keadilan dalam pemberian pelayanan

Setiap kegiatan/pemberian pelayanan dari Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti harus secara adil tanpa pilih kasih, dalam arti bahwa apapun bentuk pelayanan yang diberikan sifatnya harus sama rata, tidak memprioritaskan seseorang secara istimewa, dan tidak boleh membedakan waktu penyelesaiannya.

b. Pemberian pelayanan dari pegawai yang tidak membedakan latar belakang atau status masyarakat yang dilayani

Pemberian pelayanan dari Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti harus secara adil tanpa membedakan suku, ras, agama, dalam arti setiap pelayanan yang diberikan harus sama rata tanpa pilih kasih dan tidak memprioritaskan seseorang secara istimewa.

c. Pelakuan yang sama dari pegawai kepada masyarakat dalam proses pelayanan

yang dimaksud dengan perlakuan yang sama setiap pelayanan yang di lakukan pada Kantor

camat Rangsang Barat gaya bahasa dan sifat yang sama.

Ketiga sub indikator diatas digunakan peneliti untuk melihat pelayanan publik pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti melalui tanggapan responden baik pegawai maupun dari masyarakat pemohon hal itu dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

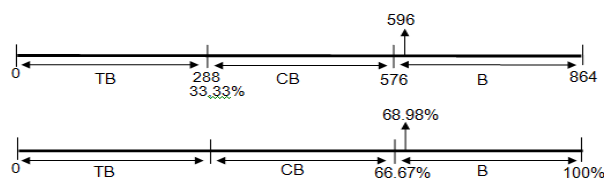
Tabel 6. Tanggapan Responden Tentang Tidak diskriminatif (kesamaan hak) Pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti.

No	Sub Indikator	Jumlah
1.	Keadilan dalam pemberian pelayanan	193
2.	Pemberian pelayanan dari pegawai yang tidak membedakan latar belakang atau status masyarakat yang dilayani.	204
3.	Pelaku yang sama dari pegawai kepada masyarakat dalam proses pelayanan.	199
Total Skor		596

Sumber : Hasil Pengolahan Data Tahun 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui, bahwa tanggapan responden mengenai Tidak diskriminatif dapat diukur melalui tiga sub indikator yaitu Keadilan dalam pemberian pelayanan sub indikator yang pertama ini mendapatkan tanggapan responden yaitu diperoleh skor sebanyak 193, sub indikator kedua yaitu Pemberian pelayanan dari pegawai yang tidak membedakan latar belakang atau status masyarakat yang dilayani diperoleh skor 204, sedangkan untuk indikator ketiga pelakuan yang sama dari pegawai kepada masyarakat dalam proses pelayanan diperoleh skor sebanyak 199.

Dari ketiga sub indikator dilihat dari Tidak diskriminatif diperoleh total skor 596 berada pada kategori Baik diantara rentang skor 576–864. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat melalui kontinum dibawah ini :



Berdasarkan kontinum diatas dapat dikatakan pelaksanaan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti berdasarkan indikator Tidak Diskriminatif (kesamaan hak) dikategori Baik dengan total Skor 596

diantara rentang skor 576 – 864, pada persentase 68,98% diantara rentang 66.67% - 100%.

6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Yang dimaksud dengan Keseimbangan Hak dan Kewajiban dalam penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti kepada masyarakat harus memperhatikan keseimbangan antara hak dan kewajiban baik sebagai pemberi dan penerima pelayanan. Dalam penelitian ini untuk melihat indikator adanya Keseimbangan Hak dan Kewajiban pada Kantor Camat dapat diteliti melalui sub indikator sebagai berikut :

a. Pegawai yang siap/berada dikantor pada jam kerja

Sebagai abdi masyarakat tentunya pegawai harus taat dan patuh pada aturan yang sudah ditetapkan, hal ini semata-mata dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat selaku pihak penerima pelayanan di Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti, yang ditandai dengan pegawai yang siap/berada dikantor pada saat jam kerja.

b. Kemampuan pegawai dalam memanfaatkan sarana dan prasarana yang tersedia untuk memberikan pelayanan

Pegawai Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai abdi masyarakat harus mampu memanfaatkan semua sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dalam mendapatkan pelayanan yang ada karena ketersediaan sarana dan prasarana sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

c. Rasa saling menghargai antar sesama dalam pelaksanaan pelayanan

Artinya bahwa baik pegawai maupun masyarakat selalu memiliki sifat saling menghargai antar sesama demi mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Kegiatan yang dilakukan selalu diimbangi dengan rasa saling menghargai antar sesama akan memberikan hasil yang cukup baik karena pihak penerima dan pemberi pelayanan akan merasakan bahwa hak dan kewajiban mereka saling dihargai.

Sebagai instansi yang berwenang dalam memberikan pelayanan yang baik harus saling menghargai antar sesama dalam pelaksanaan pelayanan tersebut.

Ketiga sub indikator diatas digunakan peneliti untuk melihat pelayanan publik pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti melalui tanggapan

responden baik pegawai maupun masyarakat pemohon hal itu dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

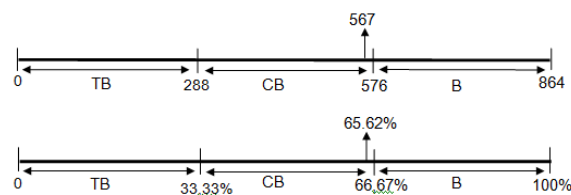
Tabel 7. Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti

No	Sub Indikator	Jumlah
1.	Pegawai yang siap/berada dikantor pada saat jam kerja	167
2.	Kemampuan pegawai dalam memanfaatkan sarana dan prasarana yang tersedia untuk memberikan pelayanan	193
3.	Rasa saling menghargai antar sesama dalam pelaksanaan pelayanan	207
Total Skor		567

Sumber : Hasil Pengolahan Data Tahun 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui, bahwa tanggapan responden mengenai Keseimbangan Hak dan Kewajiban dapat diukur melalui tiga sub indikator yaitu Pegawai yang siap berada dikantor pada saat jam kerja sub indikator yang pertama ini mendapatkan tanggapan responden yaitu diperoleh skor sebanyak 167, sub indikator kedua yaitu Kemampuan pegawai dalam memanfaatkan sarana dan prasarana yang tersedia untuk memberikan pelayanan diperoleh skor sebanyak 193, sedangkan untuk indikator ketiga Rasa saling menghargai antar sesama dalam pelaksanaan pelayanan diperoleh skor sebanyak 207.

Dari ketiga sub indikator dilihat dari Keseimbangan Hak dan Kewajiban diperoleh total skor 567 berada pada kategori cukup baik diantara rentang skor 288– 576. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat melalui kontinum dibawah ini :



Berdasarkan kontinum diatas dapat dikatakan bahwa pelaksanaan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti berdasarkan indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban dikategori cukup Baik dengan total Skor 567diantara rentang skor 288 – 576, pada persentase 65.62% diantara rentang 33.33% - 66.67%.

Selanjutnya secara keseluruhan mengenai Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti seperti Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif,

Tidak diskriminatif (kesamaan hak), dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban dapat dikategorikan Cukup Baik, untuk lebih jelasnya Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti dapat dilihat pada tabel Rekapitulasi berikut ini :

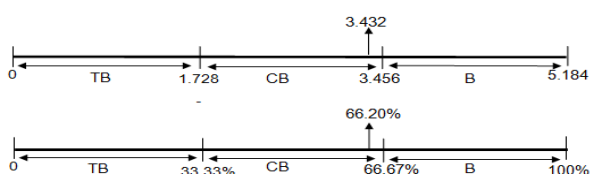
Tabel 8. Rekapitulasi tentang Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti.

No	Indikator	Jumlah
1.	Transparansi	555
2.	Akuntabilitas	569
3.	Kondisional	573
4.	Partisipatif	572
5.	Tidak diskriminatif (kesamaan hak)	596
6.	Keseimbangan Hak dan Kewajiban	567
Total Skor		3.432

Sumber : Hasil Pengolahan Data Tahun 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa pelaksanaan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti dari rekapitulasi semua jawaban responden diatas berada pada kategori Cukup Baik. Kenyataan ini terbukti dari penelitian yang dilakukan terhadap 96 responden yang diteliti,

Diperoleh total skor sebanyak 3,432 dengan persentase 66.20% yang berada pada interval 1,728 – 3,456. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat secara kontinum sebagai berikut:



Faktor Pendukung Dan Penghambat Azas-Azas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti.

Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan salah satu organisasi pelayanan untuk masyarakat di wilayah kerjanya. Untuk mendapatkan tujuan organisasi merupakan tanggung jawab Kantor Camat.

Setelah penulis melakukan penelitian terhadap pelaksanaan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti, penulis menemukan faktor pendukung dan penghambat yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

Faktor pendukung dan penghambat Pelaksanaan Akuntabilitas pelayanan Publik pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti.

Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti sebagai Instansi Pemerintah yang melaksanakan tugas dalam bidang pelayanan seyogyanya mampu mengayomi dan melayani kepentingan masyarakat yang berurusan sesuai dengan peraturan atau standar yang ada.

Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti sesuai dengan visi dan misinya harus mampu memberikan pelayanan sesuai dengan Pelayanan Publik. Pelayanan publik merupakan dasar atau tolak ukur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan standar dan ketentuan yang telah ditetapkan.

Setelah penulis melakukan penelitian terhadap Pelaksanaan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti, penulis menemukan faktor pendukung serta faktor penghambat yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Faktor pendukung

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan ditemukan faktor pendukung yaitu akuntabilitas pelayanan publik Pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti dalam pelaksanaannya tidak diskriminatif (adanya Kesamaan hak) dalam hal ini dapat dilihat dari:

- a. Adanya pemberian pelayanan dari pegawai yang tidak membedakan latar belakang atau status masyarakat yang dilayani
- b. Adanya pelayanan yang sama dari pegawai kepada masyarakat dalam proses pelayanan.

2. Faktor Penghambat

Di samping faktor pendukung terdapat juga faktor penghambat yang dapat mempengaruhi Pelaksanaan, yaitu masih kurangnya Transparansi dalam pelaksanaan Akuntabilitas pelayanan publik Pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti ini dapat dilihat dari:

- a. Masih kurang kejelasan persyaratan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Masih kurang pemberian informasi dari pegawai tentang prosedur pelayanan yang ada pada kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah penulis lakukan mengenai Pelaksanaan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti, maka penulis dapat memberikan kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran-saran yang sesuai dengan temuan penelitian.

1. Pelaksanaan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti dapat dikategorikan Cukup Baik, kenyataan ini terbukti dari penelitian yang dilakukan terhadap 6 (Enam) indikator yaitu *Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Tidak Diskriminatif (Kesamaan Hak), Keseimbangan Hak dan Kewajiban*. Dari 96 responden di peroleh total skor secara keseluruhan sebanyak 3,432 berada pada kategori Cukup Baik pada interval 1,729 – 3,456.
 2. Faktor pendukung dalam Pelaksanaan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat, Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti dilihat dari Tidak diskriminatif (adanya kesamaan hak) sudah terlaksana yaitu Adanya pemberian pelayanan dari pegawai yang tidak membedakan latar belakang atau status masyarakat yang dilayani. Dan Adanya pelakuan yang sama dari pegawai kepada masyarakat dalam proses pelayanan. Hal ini dapat dilihat adanya rasa keadilan dari pegawai kantor camat. Sedangkan faktor penghambat dalam pelaksanaan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti, masih kurangnya Transparansi yang baik dalam pemberi pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari Masih kurang kejelasan persyaratan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dan masih kurangnya pemberian informasi dari pegawai tentang prosedur pelayanan yang ada pada kantor camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti.
- Berdasarkan faktor penghambat Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti, saran-saran yang ingin penulis sampaikan yaitu.
1. Diharapkan kepada Camat beserta pegawainya untuk dapat melaksanakan akuntabilitas pelayanan publik. Dengan menerapkan transparansi dalam pelayanan, yakni dengan memberikan informasi terbuka terkait dengan kebutuhan informasi pelayanan terutama tentang persyaratan yang harus dilengkapi masyarakat dalam pelayanan agar arus informasi ini di pahami oleh masyarakat secara lebih baik.
 2. Diharapkan kepada camat beserta pegawainya untuk dapat memberikan akses langsung berupa informasi yang dibutuhkan masyarakat terutama untuk memahami tentang alur proses dan prosedur pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Alangkah lebih baik pula jika kantor Camat Rangsang Barat menyediakan flowchart/papan informasi disediakan ditempat yang mudah dilihat supaya masyarakat membacanya untuk kebutuhan pelayanan yang diinginkan.

5. Daftar Pustaka

- Afrizal, D., Effendi, N., & Handayani, P. (2019). Upaya Pemberian Pelayanan Publik Di Upt Puskesmas Balai Makam Kabupaten Bengkulu. *Jurnal Niara*, 12(1), 69–78.
<https://doi.org/10.31849/nia.v12i1.2331>
- Afrizal, D., & Sahuri, C. (2012). Analisis Manajemen Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, 1(1), 47–50.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. UGM PRESS.
- Effendi, S. (2007). *Perspektif Administrasi Pembangunan Kualitas Manusia*.
- Erlianti, D., & Sari, N. I. (2019). Analisis Akuntabilitas Pelayanan Kantor Lurah. *Jurnal Niara*, 12(1), 35–45.
- Fairuzabadi, M., & Erizal. (2015). MASTER PLAN e-Government PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN KLATEN. *Jurnal Dinamika Informatika*, 5(November), 1–13.
- Hidayattullah, B. H. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Wonocolo Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2), 56–65.
<https://doi.org/10.30996/jpap.v3i2.1253>
- Pasolong, Harbani. (2014) teori administrasi publik. Alfabeta Bandung.
- Riduwan. (2011) rumus dan data dalam aplikasi statistika. Alfabeta Bandung.
- Zamroni, Z., Afifuddin, A., & Widodo, R. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyo kecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Respon Publik*, 13(2), 75–82.