

# **TRANSPARANSI PADA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KUALA MANDOR B KABUPATEN KUBU RAYA**

Oleh:  
**KRESENSIA YULITA**  
NIM. E42011042

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Kerjasama Universitas Tanjungpura  
dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat. Tahun 2015

*E-mail : [yulitakresensia@yahoo.com](mailto:yulitakresensia@yahoo.com)*

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi prinsip transparansi pada pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Kuala Mandor B Kabupaten Kubu Raya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian ini adalah Camat, Sekretaris, Kepala Seksi Pemerintahan, Kepala Sub Bagian, Staf Pengadministrasian Umum yang terdapat di Kantor Camat Kuala Mandor B Kabupaten Kubu Raya, Kepala Desa Sungai Enau Kecamatan Kuala Mandor B Kabupaten Kubu Raya, lima masyarakat Kecamatan Kuala Mandor B Kabupaten Kubu Raya. Hasil penelitian ini adalah terdapat informasi yang disampaikan kepada masyarakat dalam bentuk ditempel di papan pengumuman di kantor kecamatan tetapi letaknya tidak strategis. Akses informasi melalui sosialisasi yang diadakan tetapi sebagian masyarakat masih kesulitan mengakses informasi karena pegawai terkait tidak selalu berada di tempat. Kemudian kurangnya fasilitas kotak saran dan lamanya proses dalam menanggapi pengaduan masyarakat dan dalam meningkatkan arus informasi masyarakat menginformasikan dari mulut ke mulut serta diadakan mimbar masyarakat. Hal ini menunjukkan perlunya partisipasi masyarakat dalam memperluas informasi mengenai administrasi kependudukan dimana terdapat didalam empat indikator transparansi (Krina 2003:17) yaitu: (1) Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur-prosedur, biaya-biaya, dan tanggungjawab, (2) Kemudahan akses informasi, (3) Menyusun suatu mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan untuk membayar uang suap, (4) Meningkatkan arus informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga non pemerintah.

Kata-kata kunci: , Akses informasi, Administrasi Kependudukan, Prosedur

## **TRANSPARENCY IN IMPLEMENTATION OF PUBLIC SERVICE AT THE SUB DISTRICT OFFICE OF KUALA MANDOR B DISTRICT KUBU RAYA**

### **Abstract**

This study aims to determine the implementation of the principle of transparency in the administrative services of population at Office Kuala Mandor B Kubu Raya Regency. This research uses descriptive method with qualitative approach. The subjects were Head, Secretary, Section Head of Government, Head of Section, Staff Administrating General contained in Head Office Kuala Mandor B Kubu Raya, head of the village of River of palm District of Kuala Mandor B Kubu Raya, five community District of Kuala Mandor B District Kubu Raya. Results of this research is there information conveyed to the public in the form posted on the bulletin board at the district office, but its location is not strategic. Access to information through socialization held but some people still have trouble accessing relevant information because employees are not always in place. Then the lack of facilities and the length of suggestion boxes in response to public complaints process and in increasing the flow of information to inform the public of mouth and held public pulpit. This shows the need for community participation in expanding information on population administration in which there are in four indicators of transparency (Krina 2003: 17), namely: (1) The provision of clear information about the procedures, costs, and responsibilities, (2) Ease of access information, (3) Establish a complaints mechanism if there are rules that have been violated or request to pay a bribe, (4) Improve the flow of information through cooperation with mass media and non-governmental institutions.

*Keywords: , Access to Information, the Population Administration, Procedure*

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Penelitian

Pemerintah di Indonesia dewasa ini telah beralih dari sistem pemerintahan yang bersifat sentralistis menuju pemerintahan yang bersifat desentralistis dengan otonomi yang seluas-luasnya. Peraturan mengenai otonomi daerah dimuat dalam Undang-Undang (UU) nomor 2 tahun 2015 tentang pemerintah daerah (Pemda), berdasarkan UU tersebut pemerintah pusat melimpahkan sebagian kewenangan kepada Pemda untuk mengurus urusan rumah tangganya masing-masing berdasarkan asas otonomi yakni desentralisasi, dekonsentrasi, dan tugas pembantuan. Untuk melaksanakan hal tersebut Pemda hendaknya menerapkan suatu konsep tata kelola pemerintahan yang dapat menunjang pemerintah dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab memajukan daerah. Oleh karena itu setiap organisasi pemerintah harus saling berkoordinasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebagaimana dalam mewujudkan *good governance*, dan dalam penelitian ini peneliti membahas salah satu prinsip dalam *good governance*, yaitu prinsip transparansi.

Transparansi dipahami sebagai suatu bentuk tata kelola pemerintahan yang baik dalam salah satu prinsip *good governance*. Transparansi merupakan kata kunci dalam penyelenggaraan *good*

*governance*. Pemerintahan atau pemerintahan dikatakan transparan (terbuka), apabila dalam penyelenggaraan pemerintahannya terdapat kebebasan aliran informasi dalam berbagai proses kelembagaan sehingga mudah diakses oleh mereka yang membutuhkan. Realitasnya kadang dalam penyelenggaraan pelayanan kurang bersikap transparan, sehingga berdampak pada rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap setiap kebijakan yang dibuat pemerintah.

Di tengah fenomena sulitnya penerapan prinsip transparansi pada berbagai sektor pemerintahan yang ada terutama pada penyelenggaraan pelayanan publik, peneliti justru menemukan salah satu instansi pemerintah yang melayani kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan administrasi kependudukan yakni Kantor Camat Kuala Mandor B, Kabupaten Kubu Raya yang memiliki pelayanan seperti pada prosedur dan waktu yang dibutuhkan dalam administrasi kependudukan, serta informasi penetapan biaya pelayanan dalam proses administrasi kependudukan. Sebagaimana pada peraturan undang-undang nomor 24 tahun 2013, pasal 63 yang menegaskan, penduduk warga negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki kartu tanda penduduk. Adapun prosedur administrasi dalam pengurusan

surat-menyurat yang berlaku di Kantor Camat Kuala Mandor B Kabupaten Kubu Raya (Profil Kecamatan, 2014) yaitu:

- a. Prosedur kartu Tanda Penduduk (KTP)
  - Kartu Keluarga (KK) yang asli.
  - Surat pengantar dari RT/RW dan dari kelurahan.
  - Pas foto 2x3 sebanyak 2 lembar dengan latar polos.
- b. Prosedur Kartu Keluarga (KK)
  - Surat pengantar dari RT/RW.
  - Mengisi formulir permohonan kartu keluarga.
  - Melampirkan surat keterangan pindah.
  - Melampirkan fotocopy akta.
- c. Prosedur pembuatan akte kelahiran
  - Surat kelahiran dari rumah sakit.
  - Fotocopy KTP dan KK kedua orang tua.
  - Fotocopy akta nikah.
  - Menghadirkan 2 orang saksi dan melampirkan fotocopy KTP nya.

Proses pembuatan administrasi kependudukan harus dilengkapi dengan berbagai prosedur diatas sehingga seluruh masyarakat yang mengurus berbagai administrasi kependudukan dapat memenuhi semua prosedur yang telah ditentukan, namun sepertinya masih banyak masyarakat yang belum dapat memenuhi prosedur yang telah ditentukan dan merasa dipersulit oleh petugas dukcapil dikarenakan mereka harus kembali lagi

untuk melengkapi prosedur yang kurang dalam pembuatan administrasi kependudukan dan membuat proses menjadi memakan waktu yang lebih lama dikarenakan ketidaktahuan masyarakat dalam pemenuhan prosedur administrasi kependudukan.

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan peneliti, tidak terdapat papan informasi mengenai prosedur administrasi kependudukan yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat yang datang, serta tidak terdapat data yang lengkap mengenai administrasi kependudukan yang dapat diinformasikan kepada masyarakat. Sehingga, masih ada masyarakat yang belum paham dalam mengurus administrasi kependudukan, maka dari itu hal ini menarik untuk di teliti dengan judul “Transparansi Pada Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Camat Kuala Mandor B Kabupaten Kubu Raya”.

## 2. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya dan agar penulisan ini tidak meluas dan terfokus, maka penulis mengambil fokus penelitian terhadap transparansi pada penyelenggaraan pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kantor Camat Kuala Mandor B, Kecamatan Kubu Raya. Penulis memilih Kantor Camat Kuala Mandor B,

Kecamatan Kubu Raya menjadi fokus penelitian dengan alasan mengetahui keberhasilan prinsip transparansi dalam implementasi pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Kuala Mandor B.

### 3. Rumusan Permasalahan

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana prinsip transparansi pada pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Kuala Mandor B, Kecamatan Kubu Raya yang diukur dengan indikator penerapan prinsip transparansi?”

### 4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah alasan dilakukannya suatu penelitian. Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah mengetahui implementasi prinsip transparansi pada pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Kuala Mandor B, Kecamatan Kubu Raya yang diukur dengan indikator prinsip transparansi, yaitu :

- a. Menganalisa penyediaan informasi yang jelas tentang tanggung jawab pegawai.
- b. Menganalisa cara penyampaian akses informasi kepada masyarakat.
- c. Menganalisa penyusunan suatu mekanisme pengaduan jika ada yang

melanggar peraturan seperti penyuaipan.

- d. Menganalisa langkah dalam meningkatkan arus informasi mengenai pelayanan administrasi kependudukan.

## 5. Manfaat Penelitian

### a) Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian teoritis ialah untuk menambah khazanah ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu pemerintahan, khususnya mengenai penerapan prinsip transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### b) Manfaat Praktis

Manfaat penelitian praktis adalah sebagai referensi dan masukan bagi Kantor Camat Kuala Mandor B, Kecamatan Kubu Raya tentang upaya meningkatkan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

## B. KERANGKA TEORI DAN METODELOGI

### 1. Kerangka Teori

Dalam penelitian ini, penulis berasumsi identifikasi masalah terkait dengan penerapan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Asumsi

tersebut dilihat dari fenomena transparansi pelayanan yang memiliki pelayanan seperti salah satunya pada prosedur dan waktu yang dibutuhkan dalam administrasi kependudukan, serta informasi penetapan biaya pelayanan dalam proses administrasi kependudukan. Sehingga, masih ada masyarakat yang belum paham dalam mengurus administrasi kependudukan. Maka dari itu untuk menganalisis permasalahan ini peneliti menggunakan teori Krina (2003:17) dengan empat indikator transparansi yaitu. Penyediaan informasi yang jelas tentang tanggung jawab, Kemudahan akses informasi, Menyusun suatu mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan untuk membayar uang suap, Meningkatkan arus informasi melalui kerjasama dengan media masa dan lembaga non pemerintah. Melalui keempat indikator tersebut diharapkan dapat menjadi acuan pengukuran transparansi pada penyelenggaraan pelayanan publik dalam administrasi kependudukan untuk dapat menemukan jawaban serta solusi yang dapat dilakukan dalam mengatasi permasalahan tersebut dan juga dapat memberikan saran serta pendapat kepada kecamatan dan pihak lainnya yang terkait.

## 2. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis berasumsi identifikasi masalah terkait

dengan penerapan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Asumsi tersebut dilihat dari fenomena transparansi pelayanan yang memiliki pelayanan seperti salah satunya pada prosedur dan waktu yang dibutuhkan dalam administrasi kependudukan, serta informasi penetapan biaya pelayanan dalam proses administrasi kependudukan. Sehingga, masih ada masyarakat yang belum paham dalam mengurus administrasi kependudukan. Maka dari itu untuk menganalisis permasalahan ini peneliti menggunakan teori Krina (2003:17) dengan empat indikator transparansi yaitu. Penyediaan informasi yang jelas tentang tanggung jawab, Kemudahan akses informasi, Menyusun suatu mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan untuk membayar uang suap, Meningkatkan arus informasi melalui kerjasama dengan media masa dan lembaga non pemerintah. Melalui keempat indikator tersebut diharapkan dapat menjadi acuan pengukuran transparansi pada penyelenggaraan pelayanan publik dalam administrasi kependudukan untuk dapat menemukan jawaban serta solusi yang dapat dilakukan dalam mengatasi permasalahan tersebut dan juga dapat memberikan saran serta pendapat kepada kecamatan dan pihak lainnya yang terkait.

### 3. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor Camat Kuala Mandor B Kabupaten Kubu Raya. Alasan peneliti mengambil lokasi tersebut karena dari observasi *pre survey* yang telah dilakukan peneliti tidak terdapat data yang lengkap mengenai administrasi kependudukan yang dapat diinformasikan kepada masyarakat. Sehingga, masih ada masyarakat yang belum paham dalam mengurus administrasi kependudukan di Kantor Camat Kuala Mandor B Kabupaten Kubu Raya. Untuk itu, perlu dikaji lebih jauh bagaimana penerapan transparansi pada penyelenggaraan pelayanan publik agar bisa meningkatkan keberhasilan dalam pelayanan untuk mencapai tujuan organisasi.

### 4. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ialah camat, sekretaris camat, kasi pemerintahan, kepala sub bagian perlengkapan, kepala desa sungai enau, staf pengadministrasian umum, dan lima orang masyarakat yang dijadikan informan dalam wawancara. Selain itu, objek penelitiannya sesuai dengan permasalahan yang diangkat oleh peneliti yaitu penerapan transparansi di Kantor Camat Kuala Mandor B Kabupaten Kubu Raya.

### 5. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

- Observasi

- Wawancara

- Dokumentasi

Pada penelitian kualitatif ini instrumen kunci (*key instrumen*) adalah peneliti sendiri, karena untuk mengkaji data dan fakta dilapangan hanya untuk dilakukan melalui pemahaman peneliti mengenai metode penelitian yang akan digunakan peneliti dalam menganalisis dan memecahkan masalah yang terjadi. Sebagai alat bantu dalam pengumpulan data di lapangan, peneliti menggunakan pedoman wawancara dibantu dengan alat-alat pencatat dan perekam seperti *tape recorder*, *camera*, dan lain-lainnya dan pedoman observasi dengan alat yang digunakan dalam melakukan observasi adalah pancaindra dan *check-list*.

### 6. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan selama waktu pengumpulan data di lapangan, artinya analisis data dilakukan pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat melaksanakan wawancara, peneliti menganalisis jawaban dari narasumber. Miles dan Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data*

*display*, dan *conclusion drawing/verification*.

## 7. Teknik Keabsahan Data

Uji keabsahan data dapat dilakukan dengan uji kredibilitas yaitu dengan mengecek kembali data yang sudah didapat dengan metode triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu (Wiliam Wiersma dalam Sugiyono:2007). Berikut adalah macam-macam triangulasi :

### a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam penelitian ini, uji kredibilitas data dengan triangulasi sumber akan dilakukan dengan mengecek data yang telah didapat dari camat, sekretaris camat, kepala seksi pemerintahan, kepala sub bagian perlengkapan, kepala desa sungai enau, staf pengadministrasian umum dan lima masyarakat.

### b. Triangulasi Tehnik

Triangulasi tehnik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data pada sumber yang sama dengan Tehnik yang berbeda. Misalnya data yang didapat melalui wawancara di cek kembali dengan dilakukan observasi atau dokumentasi. Jika data yang didapat dari

ketiga Tehnik tersebut berbeda, dapat dilakukan diskusi dengan sumber data yang bersangkutan untuk mencari tahu data manakah yang benar. Bisa saja semuanya benar, karena sudut pandang yang berbeda.

Untuk tehnik keabsahan data yang dipakai oleh penulis adalah Triangulasi Sumber yaitu dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Misalnya bagaimana dalam penerapan transparansi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dalam melayani administrasi kependudukan masyarakat desa mengenai prosedur dan informasi terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Sehingga dari data yang diperoleh tersebut dapat ditemukan fenomena yang terjadi dilapangan.

## C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Transparansi yang berkualitas dapat dilihat dari berbagai dimensi, diantaranya adalah dimensidalam penyediaan informasi, kemudahan akses informasi, penyusunan mekanisme peraturan jika ada yang melakukan penyusunan, dan peningkatan arus informasi. Beberapa dimensi tersebut digunakan untuk mengukur bagaimana transparansi penyelenggaraan pelayanan dalam administrasi kependudukan yang diberikan oleh suatu instansi pelayanan publik (Ajindra, 2013). Pelayanan

administrasi kependudukan yang diberikan di Kecamatan Kuala Mandor B Kabupaten Kubu Raya, memfokuskan penelitian pada transparansi penyelenggaraan pelayanan dalam administrasi kependudukan. Kemudian untuk mengetahui permasalahan secara mendalam, peneliti melakukan penelitian ke lapangan, mengelompokkan data sesuai indikator-indikator yang ada yaitu data primer dan data sekunder yang diperoleh selama penelitian. Penelitian ini akan membahas bagaimana implementasi transparansi pada pelayanan publik dalam administrasi kependudukan khususnya pada bidang pemerintahan di Kecamatan Kuala Mandor B Kabupaten Kubu Raya.

### **1. Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur-prosedur, biaya-biaya dan tanggungjawab.**

Bedasarkan yang tertera dalam perubahan Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2014 mengenai administrasi kependudukan yang tidak dipungut biaya, peneliti menyimpulkan bahwa dalam pembuatan berbagai administrasi kependudukan di Kantor Camat tidak dipungut biaya – biaya ataupun tarif sehingga seluruh masyarakat Kecamatan Kuala Mandor B diwajibkan salah satunya memiliki KTP karena dalam pasal 63 Undang – Undang 24 Tahun 2014 ini menegaskan, penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki

Izin Tinggal Tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP Elektronik. KTP sebagaimana dimaksud berlaku secara nasional.

### **2. Kemudahan akses informasi**

Kesulitan dalam mengakses informasi mengenai administrasi kependudukan untuk sebagian masyarakat. Salah satu kendalanya adalah kurangnya fasilitas akses jalan transportasi sungai dan akses darat yang tidak memadai dan juga kurangnya jelasnya informasi terkait masalah administrasi kependudukan dikarenakan pegawai terkait tidak selalu berada di Kantor Camat Kuala Mandor B Kabupaten Kubu Raya dan juga beberapa masyarakat kurang memahami informasi yang tertera di papan informasi, sedangkan akses informasi melalui papan informasi dan akses informasi yang dilaksanakan melalui sosialisasi yang diadakan di Kantor Camat Kuala Mandor B Kabupaten Kubu Raya, yang berada di Kantor Camat Kuala Mandor B Kabupaten Kubu Raya.

### **3. Menyusun suatu mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan untuk membayar uang suap**

Pemerintah Kecamatan Kuala Mandor B Kecamatan Kuala Mandor B telah menampung segala bentuk pengaduan

masyarakat yang belum memahami proses pembuatan administrasi kependudukan. Hanya saja masih terkendala karena proses tanggapannya yang terlalu lama ditunda dan harus menunggu musyawarah rapat selanjutnya dan juga kurangnya fasilitas kotak suara pada ruang tunggu, untuk mempermudah masyarakat dalam pengaduan mengenai keluhan terhadap proses administrasi kependudukan.

#### **4. Meningkatkan arus informasi melalui kerjasama dengan media masa dan lembaga non pemerintahan**

Pemerintah Kecamatan Kuala Mandor B Kabupaten Kubu Raya telah meningkatkan arus informasi yang dapat diterima oleh masyarakat dengan cara mengadakan mimbar masyarakat pada setiap desa yang ada di Kecamatan Kuala Mandor B Kabupaten Kubu Raya. Dengan keterlibatan masyarakat dapat menginformasikan kepada masyarakat melalui mulut kemulut.

### **D. PENUTUP**

#### **a) Kesimpulan**

Berdasarkan empat kesimpulan diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa kekurangan yaitu mengenai kurang strategisnya letak papan informasi,

informasi yang sulit dipahami, serta tidak terdapat kotak saran dan kurang memanfaatkan media massa yang ada.

#### **b) Saran**

Saran yang mungkin akan berguna dan dapat diperhatikan, berikut saran yang akan peneliti sampaikan:

1. Mengubah tata letak papan informasi ke tempat yang lebih strategis dan tidak jauh dari ruang tunggu.
2. Menggunakan akses jaringan internet dalam penyediaan informasi.
3. Informasi dapat disampaikan melalui fasilitas sosial lainnya seperti papan pengumuman yang ada dipasar atau lainnya.
4. Diharapkan dalam pelaksanaannya agar pemerintah lebih intens memberikan petunjuk dan mudah dipahami.
5. Pengarahan dan sosialisasi kepada masyarakat umum agar lebih memahami akses internet secara cepat dan tepat.
6. Dilaksanakannya penyebaran informasi tentang peraturan proses administrasi kependudukan agar masyarakat bisa mendapatkan informasi kapan saja.
7. Menyediakan kotak pengaduan masyarakat pada ruang tunggu.
8. Mencantumkan nomor telepon yang dapat dihubungi pada papan informasi jika ada penguaduan.

9. Mengadakan suatu pembahasan khusus mengenai pengaduan dan keluhan masyarakat masyarakat.
10. Mengatur waktu pertemuan mimbar masyarakat agar tidak bersamaan dengan hari kerja.

*Dan Kepemimpinan Masa Depan.*  
Bandung : Refika Aditama.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

## E. REFERENSI

### 1. Buku-buku

Hamdi, Michael Dan Richard Mayer. 1986. *Organization of Theory for Public Administration.* Boston: Little, Brown and Company

Kencana Inu. 2011. *Manajemen Pemerintahan.* Bandung : Pustaka Reka Cipta.

Krina Lina Lalolo. 2003. *Indikator Dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi, Dan Partisipasi.* Jakarta : Sekretariat Good Publik Governance. Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model*

Ratminto dan Atik Septi Winarsih.2006. *Manajemen Pelayanan,* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2009. *Manajemen Pelayanan,* Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Rohman, Ahmad Ainur. 2008 *Reformasi Pelayanan Publik.* Malang: Averooes Press.

Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi,*

### 2. Skripsi-Skripsi

Dwi Anggraeni Ristya (2013). *Transparansi, Partisipasi, dan Akuntabilitas pengelolaan Anggaran Dana BOS dalam Program RKAS di SDN Pacarkeling VIII Surabaya.*

Ahmad Hidayat (2011). *Transparansi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia.*

### 3. Peraturan-Peraturan

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang *Pemerintah Pusat dan Daerah.*

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang *Administrasi Kependudukan.*



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
**PENGELOLA JURNAL MAHASISWA**

Jalan A Yani Pontianak, KotakPos 78124  
Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>  
Email : [jurnalmhs@fisip.untan.ac.id](mailto:jurnalmhs@fisip.untan.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas Akademika Universitas Tanjungpura, yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Kresensia Yulita  
NIM / Periode Lulus : E42011042 / 2015  
Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI  
Email address / HP : [yulitakresensia@yahoo.com](mailto:yulitakresensia@yahoo.com) / 082255245255

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**TRANSPARANSI PADA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT KUALA  
MANDOR B KABUPATEN KUBU RAYA**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

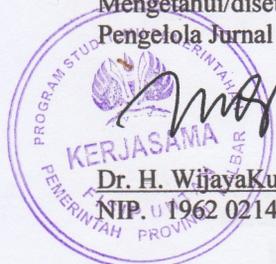
- fulltext  
 content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

Untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui  
Pengelola Jurnal IP



Dr. H. Wijaya Kusuma, MA  
NIP. 1962 02141986031 001

Dibuat di : Pontianak  
Pada Tanggal : November 2015

(Kresensia Yulita)