



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 2 Tahun 2023 Page 8382-8390

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Penerapan Prinsip Transparansi Dalam Pelayanan Informasi Publik Dalam Perspektif Jemaat Sebagai Masyarakat

Sorta Sihombing<sup>1✉</sup>, Riana Lumban Raja<sup>2</sup>, Tunggul Simorangkir<sup>3</sup>

(1)(2) Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UHN Medan

(3) Prodi Administrasi Publik FISIPOL UHN Medan

Email : [sorta.sihombing@uhn.ac.id](mailto:sorta.sihombing@uhn.ac.id)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui penerapan prinsip transparansi dalam pelayanan informasi publik dalam perspektif Jemaat sebagai masyarakat di Kota Medan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara dan observasi. yang menjadi objek penelitian ini adalah pemerintah Kota Medan melalui Kantor Dinas Kominfo dan jemaat sebagai masyarakat di Kota Medan yang menggunakan pelayanan tersebut. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Penerapan Prinsip Transparansi dalam pelayanan publik sudah baik. Hal ini terbukti dengan tingkat kepuasan Jemaat sebagai masyarakat yang berdomisili di Kota Medan, dimana kepala Dinas, Sekretaris dan jemaat sebagai masyarakat terjalin kerjasama yang baik dalam memberikan dan menerima informasi dengan baik. Pemberian informasi kepada masyarakat di Kota Medan sudah baik dan membantu masyarakat. Penelitian ini memberikan saran sebagai rekomendasi yaitu agar mobil sekrel dan website resmi dapat digunakan masyarakat untuk memberikan dan memberikan informasi dan digunakan masyarakat dengan baik, sehingga kantor Dinas KOMINFO bisa menerima aduan masyarakat dan segera menindak lanjuti keluhannya dan segera mengembangkan laporan dari masyarakat dan memperbaikinya.

Kata Kunci: *Transparansi, Pelayanan, Informasi Publik*

## Abstract

This study aims to analyze and find out the application of the principle of transparency in public information services in the perspective of the Congregation as a community in Medan City by using a qualitative descriptive research method and data collection techniques carried out through interviews and observation techniques. The object of this research is the Medan City government through the Office The Ministry of Communication and Informatics and the congregation as a community in Medan City use the service. The results of this study explain that the application of the principle of transparency in public services is good. This is proven by the level of satisfaction of the Congregation as a community living in Medan City, where the Head of Service, Secretary and the Congregation as a community have good cooperation in providing and receiving good information. Provision of information to the community in Medan City is good and helps the community. This study provides suggestions as a recommendation, namely that the Sekrel car and the official website can be used by the community to provide and provide information and are used by the community properly, so that the KOMINFO Service office can receive community complaints and immediately follow up on complaints and immediately develop reports from the community and improve them.

Keywords: *Transparency, Service, Public Information*

## PENDAHULUAN

Pelayanan informasi yang terbuka atau transparan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaharuan baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring tuntutan kebutuhan rakyat dan perkembangan di dalam pemerintahan itu sendiri. Namun demikian pembaharuan dari kedua sisi tersebut masih belum memuaskan baik negara maupun masyarakat dan di pihak rakyat sebagai pihak yang lemah dan termajinalisasi dalam kerangka pelayanan informasi. Oleh karena itu, dibutuhkan pembaharuan bermakna bahwa pemerintah dibentuk bukan untuk melayani dirinya sendiri ataupun dilayani oleh rakyat melainkan untuk melayani kebutuhan masyarakat.

Keterbukaan pelayanan informasi kepada publik sesuai dengan Undang Undang No 14 Tahun 2008 yaitu tentang Keterbukaan Informasi Publik bahwa setiap informasi publik harus bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi publik terkecuali informasi publik yang bersifat ketat dan terbatas. Setiap informasi publik harus dapat diperoleh setiap pemohon informasi publik dengan cepat, tepat waktu, biaya ringan dan cara sederhana. Informasi publik di samping pengecualian bersifat ketat dan terbatas juga yang bersifat rahasia sesuai dengan Undang-Undang, kepatutan dan kepentingan umum yang didasarkan pada pengajuan tentang konsekuensi yang timbul apabila suatu informasi diberikan kepada masyarakat serta setelah diperimbangkan dengan seksama bahwa informasi publik dapat melindungi kepentingan yang lebih besar daripada membukanya atau sebaliknya.

Dengan adanya sifat untuk memperoleh setiap informasi publik maka peranan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan diberi wewenang untuk menyampaikan informasi tentang pembangunan maupun kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah sehingga informasi yang disampaikan kepada publik dapat dipertanggungjawabkan. Pemberian wewenang tentang informasi secara terbuka itu sesuai dengan Undang-Undang Otonomi Daerah UU No. 32/2004 dan itu berlaku secara umum baik

kepada Dinas, Badan Pemerintahan mulai dari tingkat Propinsi maupun Kabupaten/Kota. Dinas Komunikasi dan Informatika kota Medan yang diberi tugas untuk menyelenggarakan sebagian urusan pemerintahan khususnya di bidang informasi maka dibentuklah struktur organisasi, tugas dan fungsinya serta pejabat yang menangani tugas dan fungsi sesuai dengan klasifikasi tugas masing-masing. Untuk tidak menimbulkan kesimpangsiuran atau overlead tugas dan fungsi melayani informasi secara terbuka juga dibentuk tugas atau aparat yang khusus menangani informasi publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Aparat yang dimaksud menangani informasi tersebut disebut Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dan pejabat ini juga dibentuk di Dinas-Dinas, Badan Pemerintahan, BUMN, BUMD, TNI, AU, AL, POLRI, dan lembaga lainnya dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika kota Medan. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi ini dibentuk di setiap lembaga, Dinas, Badan dan lain-lain untuk bisa menyatukan persepsi di bawah pemerintahan sehingga tidak menimbulkan kesimpangsiuran atau ketidakjelasan tentang informasi kepada masyarakat atau publik. Jadi PPID yang dibentuk di lembaga-lembaga itu semuanya dikoordinir oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dimasing-masing tingkat pemerintahan.

Dalam Undang-undang No. 14 Tahun 2008, transparansi adalah keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam mengemukakan Informasi materil dan relevan mengenai perusahaan. Transparansi merupakan upaya menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai atau dengan kata lain transparansi merupakan suatu proses keterbukaan dari para pengelola manajemen, utamanya manajemen publik, untuk membangun akses dalam proses pengelolaannya sehingga arus informasi keluar dan masuk secara berimbang. Berkaitan dengan hal pemerintah daerah perlu proaktif memberikan informasi lengkap tentang kebijakan yang disediakannya kepada masyarakat. Transparansi juga merupakan suatu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti (Lijian Poltak Sinambela, 2006 :6)

Pelayanan adalah suatu untuk membantu menyiapkan apa yang diperlukan orang lain atau pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Menurut Boediono (2003 : 60), bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Undang-Undang yang memberikan jaminan kepada rakyat memperoleh Informasi Publik untuk meningkatkan peran aktif mereka dalam penyelenggaraan negara, baik pada tingkat pengawasan, pelaksanaan penyelenggaraan negara maupun pada tingkat pelibatan selama proses pengambilan keputusan publik. Undang-Undang yang memberikan kewajiban kepada Badan Publik untuk meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi, serta membuka akses atas informasi publik, baik secara aktif tanpa didahukan permohonan maupun secara pasif dengan permohonan oleh pemohon.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah suatu cara yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan dengan

menggunakan alat-alat tertentu. Desain penelitian harus sesuai dengan metode penelitian yang dipilih. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu landasan teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar belakang penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian (Moh Nazir, 2011 : 44)

Penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna dari sejumlah individu atau sekelompok orang yang dianggap berasal dari masalah sosial. Oleh karena itu metode yang akan digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Pada umumnya alasan menggunakan metode kualitatif karena, permasalahan belum jelas, holistik, kompleks, dinamis dan penuh makna sehingga tidak mungkin data pada situasi sosial tersebut dijangkau dengan metode penelitian kuantitatif dengan instrumen seperti test, kuesioner, pedoman wawancara. Selain itu peneliti bermaksud memahami situasi sosial secara mendalam, menemukan pola, dan teori. Pendekatan kualitatif diartikan sebagai pendekatan yang menghasilkan data, tulisan dan tingkah laku yang dapat diamati. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan atau melukiskan apa yang sedang diteliti dan berusaha memberikan gambaran yang jelas dan mendalam tentang apa yang sedang diteliti yang menjadi pokok permasalahan. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2014 : 9)

Untuk memperoleh data, peneliti melakukan pengambilan data di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika kota Medan dan dari kalangan Jemaat sebagai masyarakat. Teknik pengambilan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari peneliti adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2014 : 224). Pengumpulan data meliputi usaha membatasi penelitian, pengumpulan informasi melalui observasi dan wawancara, baik yang terstruktur maupun tidak terstruktur serta dokumentasi, materi-materi visual serta usaha merancang protokol untuk merekam atau mencatat informasi (Jhon W.Cresweel, 2013 : 266). Data diperoleh melalui kegiatan langsung kelokasi penelitian untuk mencari data yang lebih lengkap dan berkaitan dengan masalah yang diteliti dan dilakukan dengan wawancara atau observasi kepada informan penelitian (data primer) dan data juga berasal dari bahan kepustakaan yang berupa buku-buku, internet serta dokumentasi yang relevan dengan objek penelitian (data sekunder). Data yang dikumpulkan harus cukup valid digunakan. Validasi data dapat ditingkatkan jika alat pengukur serta kualitas dari pengambilan datanya sendiri cukup valid (Moh Nazir, 2011 : 174).

Penelitian Kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil

penelitiannya. Subjek peneliti ini menjadi informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Informan adalah orang yang benar-benar mengetahui suatu persoalan atau permasalahan tertentu yang darinya dapat diperoleh informasi yang jelas, akurat, dan terpercaya dengan baik berupa pernyataan, keterangan, atau data-data yang dapat membantu dalam memahami persoalan atau permasalahan tersebut (Sugiyono, 2014 : 218-219).

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan tujuan memberi gambaran mengenai situasi atau kondisi yang terjadi dengan menggunakan analisa kualitatif. Analisis data merupakan proses berkelanjutan yang membutuhkan refleksi terus-menerus terhadap data, mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan menulis catatan singkat sepanjang penelitian (Sugiyono, 2014 : 274) Analisis data melibatkan pengumpulan data yang terbuka yang didasarkan pada pertanyaan-pertanyaan umum dan analisis informasi dari para informan. Data-data yang telah dikumpulkan baik data primer maupun sekunder yang diperoleh dari lapangan akan diekplorasi secara mendalam, selanjutnya akan menghasilkan suatu kesimpulan yang menjelaskan masalah yang akan diteliti.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Informasi dan pengelola data Elektronik Kota Medan merupakan Instansi yang dibentuk penggabungan dari kantor Informasi dan Komunikasi Kota Medan dan Kantor Pengolahan Data Elektronik Kota Medan. Tugas utamanya adalah melaksanakan sebagian urusan rumah tangga daerah dalam bidang informasi komunikasi dan pengolahan Data Elektronik. Berdasarkan keputusan Presiden RI No.50 tahun 2000 tanggal 07 April 2000 tentang Tim Koordinasi Telematika Indonesia dan Surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI No. 141/M.PAN/4/2000 tanggal 20 April 2000 Perihal Tim Koordinasi Telematika Indonesia Telah dinyatakan bahwa Kantor PDE Kabupaten/Kota adalah perpanjangan Tim Koordinasi Telematika Indonesia di daerah dan harus di berdayakan. Selanjutnya dalam reorganisasi Kelembagaan Pemko Medan dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah sesuai dengan UU No. 22 Tahun 1999 dibentuk kembali Kantor Pengolahan Data Elektronik kota Medan dengan berdasarkan Perda Kota Medan No. 5 tahun 2001 tanggal 26 Juni 2001 tentang pelaksanaan Perda Kota Medan No. 05 tahun 2001 tentang pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis dilingkungan Pemerintah Kota Medan.

Seperti halnya Kantor Informasi dan Komunikasi Kota Medan sebelumnya adalah lembaga instansi vertikal yaitu eks Departemen Penerangan Kota Medan. Seperti dimaklumi pada saat Presiden RI Abdurahman Wahid mengumumkan susunan Kabinet Persatuan pada tanggal 26 Oktober 1999 maka Departemen RI dilikuidasi. Sejalan dengan pelaksanaan Otonomi Daerah melalui UU No. 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dibentuk lembaga yang mengakomodir eks Departemen di Daerah, seperti halnya pembentukan Kantor Informasi dan Komunikasi Kota Medan.

Hingga dilakukan penggabungan Kantor Informasi dan Komunikasi Kota Medan dengan Pengolahan Data Elektronik Kota Medan menjadi Dinas Informasi dan Komunikasi dan Pengolahan Data Elektronik Kota Medan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Medan No. 35 tahun 2002. Selanjutnya dengan ditetapkan Peraturan Daerah Kota Medan No.3 tahun 2009 tentang pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Medan, Dinas INFOKOM dan Pengolahan Data Elektronik (PDE) Kota Medan menjadi Dinas KOMINFO Kota Medan dengan Tugas pokok dan Fungsi tertuang dalam perwal No. 20 tahun 2010.

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No. 18 tahun 2016 tentang perangkat Daerah sebagai pelaksanaan ketentuan Pasal 232 ayat (1) Undang-undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan digabung dengan Kantor Sandi Kota Medan dan Nomenklatur tidak berubah, dimana tetap Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan. Urusan Persandian masuk pada salah satu bidang pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan.

Penerapan Prinsip Transparansi Dalam Pelayanan Informasi Publik

Transparansi dapat diartikan sebagai suatu keterbukaan yang dilakukan oleh aparatur pemerintahan dalam melaksanakan tugas masing-masing agar dapat membantu masyarakat dalam menginformasikan dan menyiarkan pelayanan publik baik informasi tentang kebijakan, proses-proses pembuatan dan pelaksanaannya serta hasil yang dicapai.

Transparansi juga merupakan suatu keterbukaan informasi yang dihasilkan oleh dinas KOMINFO untuk memberikan informasi yang terbuka bagi masyarakat yang membutuhkan. Agar masyarakat lebih mudah dan dapat menerima berita yang jelas dan terbuka tentang isu-isu yang sedang terjadi. Sasaran Transparansi Pelayanan Publik itu adalah : (1) Masyarakat lebih mudah dan memahami Informasi, (2) Cepat dalam mengeluarkan informasi, (3) Memaksa masyarakat agar mengikuti perkembangan teknologi, (4) Meningkatkan rasa kepedulian masyarakat terhadap lingkungannya, (5) Memberikan informasi yang lebih akurat dilapangan.

Kepala Dinas memiliki peranan yang sangat besar dalam mewujudkan transparansi dalam pelayanan informasi publik kota medan. Selaku pemimpin utama dan tertinggi kepadanya diberikan kuasa sebagai penanggung jawab utama seluruh prasarana yang dimiliki Dinas KOMINFO. Dalam Undang-Undang Otonomi Daerah No.32/2004 bahwa peranan Dinas Komunikasi dan Informatika diberikan wewenang untuk menyampaikan informasi tentang pembangunan maupun kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah sehingga informasi yang disampaikan kepada publik dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam teori ini penerapan prinsip transparansi meliputi 3 tahapan yaitu:

1. Pelayanan

Kondisi pelayanan di kantor dinas komunikasi dan informatika Kota Medan sudah terjalin

pelayanan yang baik antara kepala dinas dengan masyarakat yang akan melakukan aktivitas dikantor dinas tersebut. Pelayanan adalah segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dari instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan.

Di kantor dinas komunikasi dan informatika Kota Medan sudah terlaksana pelayanan yang baik, seperti yang dikatakan oleh salah satu masyarakat sebagai informan dalam penelitian ini, bahwa pelayanan dikantor dinas komunikasi dan informatika sudah cukup baik, karena saya sudah mendapatkan keperluan yang saya inginkan sesuai dengan keinginan saya, hal ini juga didukung oleh pernyataan salah satu aparatur pemerintah kantor dinas komunikasi dan informatika Kota Medan yang mengatakan bahwa kami sudah melakukan pelayanan yang semaksimal mungkin untuk melayani masyarakat dalam bentuk informasi maupun administrasi sesuai dengan prosedur yang berlaku.

## 2. Kepuasan

Pelayanan informasi harus dapat menimbulkan rasa kepuasan anatara kedua belah pihak. Kepuasan ini akan tercapai apabila isi berita dapat dimengerti oleh pihak komunikan dan sebaliknya, pihak komunikan mau memberikan reaksi dan respon kepada pihak komunikator

## 3. Kejelasan

Kejelasan yang meliputi berita, kejelasan akan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan istilah istilah yang dipergunakan dalam lambang lambang. Kejelasan ini juga bisa dikatakan dalam setiap arus komunikasi organisasi baik dari atasan kepada bawahan, bawahan terhadap atasan, maupun terhadap sesama bawahan.

## Faktor penghambat

Adapun faktor-faktor penghambat yang diterjadi dikantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan sebagai berikut:

1. Dana yang diterima oleh kantor Dinas sangat minim untuk melakukan suatu pekerjaan yang akan dilakukan oleh kepala sub bagian-bagin yang ada dikantor Dinas.
2. Susahnya OPD untuk dihubungi dan ditanyai untuk suatu masalah yang sedang terjadi.
3. Hambatan dalam kualitas sumber daya manusia terjadi ketika menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia seperti penggunaan website, internet dan lain-lain. Sumber daya manusia tidak mampu menggunakan teknologi yang canggih karena pada umumnya sudah lanjut

usia. Jadi harus perlu diperlukana tenaga sumber daya manusia yang berkualitas yang mampu menggunakan sarana dan prasarana yang disediakan. Dengan kata lain perlu pengupgrade sumber daya manusia atau tenaga yang produktif dan energik dan mampu bekerja secara profesional.

#### SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan, bahwa Penerapan Prinsip Transparansi Dalam Pelayanan Informasi Publik yang dilakukan Dinas KOMINFO Kota Medan dapat dikatakan baik, hal itu terlihat dari tingkat pelayanan yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika melalui bagian masing-masing dalam melakukan kerjasama kepada masyarakat. Dinas Komunikasi dan Informatika telah menjalin kerja sama dengan Pemko Medan dengan baik dalam hal untuk menyampaikan informasi publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dinas KOMINFO sudah menerapkan transparansi pelayanan publik dengan memberikan layanan secara online melalui website, mobil sekrel dan aplikasi yang telah dibuat.

Bersadarkan kesimpulan diatas, maka rekomendasi sebagai bahan masukan dalam proses penerapan prinsip transparansi dalam pelayanan informasi publik sebagai berikut: (1) Kepala Dinas juga harus selalu aktif dan memeriksa kepala sub bagian agar mengerjakan tugasnya masing-masing dan memberikan pelayanan informasi agar masyarakat dapat memahami dan mudah dicerna, (2) Dinas KOMINFO harus lebih banyak memberikan prasaran dan fasilitas untuk masyarakat, (3) Memberikan informasi seluasnya kepada masyarakat, (4) Kepala Dinas harus lebih sering memantau dan memberikan arahan kepada sub bagian agar lebih merespon segala kebutuhan masyarakat tentang informasi yang dibutuhkan masyarakat, (5) Perlunya pengrekrutan tenaga pegawai yang mudah, berpendidikan dan profesional.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Boediono, B. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Jhon W Cresweel, 2013. Research Design Pendekatan Kualitatif, kuantitatif dan mixed Edisi ketiga. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Lijian Poltak Sinambela, dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebjakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mardiasmo. 2002. Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah. Yogyakarta: Andi
- Moenir, H.A.S. 1992. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

Moh Nazir, 2011. Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.

Sedarmayanti. 2003. Good Governance Dalam Rangka Otonomi Daerah. Bandung: Mandar Maju.

Singarimbun, Masri. 2008. Metode Penelitian Survei. Jakarta: LP3ES.

Sugiono, 2016. Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D. Bandung:Alfabeta

Suyanto, Bagong. 2005. Metode Peneltian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan. Jakarta: Prenada Media.

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: Grassindo.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Undang-Undang: Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 26/KEP/M.PAN/2/2004 las V SD 02 Pagi Cipayung". Jurnal Inovasi Pendidikan MH Thamrin, 4(1), 10-19