

# PELAYANAN PUBLIK BERBASIS GOOD GOVERNANCE ( Studi tentang Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan KTP di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya )

Yonas Tethool<sup>1</sup>, Endang Indartuti<sup>2</sup>, Bagoes Soenarjanto<sup>3</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya  
Email : jonasamorj.a.t@gmail.com

## Abstract

*The phenomenon of public service today is very rampant with problems by the bureaucrats who are less responsible, resulting in service to the community becomes not maximal, and people become unconvinced with the government bureaucracy. The presence of Good Governance is expected to be able to restore public trust to the government bureaucracy. Where Good Governance principles such as Accountability and Transparency are needed. The purpose of this study is To Know the Level of Accountability and Transparency in District Sukolilo Surabaya in the Service ID card. The research method used is to use descriptive research form using qualitative approach. Descriptive research will present data, analyze, interpret, and made conclusions from research conducted by the author. Based on the result of the research, it can be concluded that Accountability in ID card Service in Sukolilo Subdistrict of Surabaya City is good, where performance accountability indicator, cost accountability and accountability of service product have been appraised by society as respondent. Transparency in ID card service in Kecamatan Sukolilo Surabaya is quite good where management, service and service indicators, service procedures, service charge details, authorized and responsible officials, service standards, service promise and service location are considered good enough, but at Indicator of service information and service completion time is still considered not good by the community as respondents.*

**Keywords :** Public Service, Good Governance, Accountability and Transparency.

## Pendahuluan

Runtuhnya rezim orde baru pada Mei 1998 merupakan suatu peristiwa yang sangat bersejarah bagi bangsa Indonesia. Dengan runtuhnya rezim orde baru tersebut, masyarakat Indonesia mengharapkan suatu perubahan yang mengarah ke arah yang lebih baik. Nilai-nilai luhur dari demokrasi pancasila harus segera diwujudkannyatakan. Pancasila sebagai ideologi negara dan demokrasi sebagai sistem pemerintahan yang dianut oleh bangsa Indonesia harus terlaksana di segala bidang. Hal itu dilaksanakan adalah untuk mewujudkan cita-cita bangsa Indonesia seperti yang tertulis dalam alinea ke empat UUD 1945, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Salah satu perubahan yang dilakukan pemerintah dalam era reformasi ini adalah dalam hal pemberian wewenang. Jika pada masa orde baru kewenangan mutlak di tangan pemerintah pusat, maka dalam era reformasi ini kewenangan itu dibagi-bagikan kepada daerah, melalui sistem desentralisasi. Ini merupakan suatu terobosan yang sangat baik bagi bangsa Indonesia yang sangat luas wilayahnya dan majemuk penduduknya. Dengan desentralisasi, maka diharapkan proses pelayanan publik dapat dilaksanakan oleh aparatur negara secara maksimal.

Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintahan sarat dengan permasalahan, misalnya sikap indisipliner aparat birokrasi, penetapan tarif yang tidak wajar demi

---

<sup>1</sup> penulis pertama

<sup>2</sup> penulis kedua

<sup>3</sup> penulis ketiga

percepatan proses pelayanan publik, pertanggung jawaban dan transparansi yang belum maksimal, merupakan buah atau dampak dari pola pikir dari aparatur birokrasi yang lebih memposisikan dirinya sebagai pihak yang dilayani, dan bukan pihak yang harus memberikan pelayanan. Pemerintah atau aparatur pelayanan publik harus menyadari bahwa posisi, kedudukan, dan jabatan yang dimilikinya saat ini, bukanlah merupakan suatu hadiah yang diberikan oleh sipemberi kewenangan kepadanya. Melainkan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Salah satu pilihan strategis untuk memperbaiki pelayanan publik yaitu dengan di terapkannya prinsip *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik. Masyarakat maupun pihak dari dunia bisnis memberikan penilaian bahwa penerapan pelaksanaan pelayanan publik masih belum maksimal. Untuk itulah mengapa peneliti lebih menekankan akuntabilitas dan transparansi dari beberapa prinsip Good Governance yang lainnya, karena akuntabilitas atau pertanggung jawaban diharuskan ada pada setiap instansi untuk memberikan laporan yang akurat dan benar sehingga timbulnya kepercayaan masyarakat pada pemerintah.

Kecamatan merupakan organisasi pemerintah sebagai wadah bagi penyelenggaraan pelayanan publik. Maka disini aparatur pemerintah dituntut Dalam pemberian pelayanan publik tersebut hendaknya konsep *good governance* juga diterapkan dengan maksimal, khususnya akuntabilitas dan transparansi, tetapi kenyataannya masih terdapat juga keluhan dan ketidak puasan yang dirasakan oleh masyarakat atas kinerja para aparatur pemerintah tersebut. pengurusan KTP ( Kartu Tanda Penduduk ) di Kantor Kecamatan Sukolilo adalah prosedur pengurusan KTP yang terkesan rumit, serta biasanya memakan waktu yang lama. Kondisi tersebut dapat menyebabkan masyarakat malas jika akan melakukan pengurusan KTP. Atas dasar itulah penulis tertarik untuk mengambil judul "Pelayanan Publik Berbasis *Good Governance* ( Studi tentang Akuntabilitas dan Transparansi dalam penyediaan KTP di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya )".

Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana disebutkan sebelumnya, maka rumusan masalahnya adalah "Bagaimana Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan KTP di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya?". Dari produk permasalahan yang dikemukakan di atas maka peneliti mempunyai tujuan yaitu Untuk Mengetahui Tingkat Akuntabilitas dan Transparansi di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya dalam Pelayanan KTP. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

- a. Secara umum, penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan bagi peneliti serta menjadi langkah awal dalam penyusunan tugas akhir peneliti sendiri.
- b. Secara khusus, penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan/evaluasi khusus bagi Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya agar lebih meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan KTP.

## **LANDASAN TEORI**

### **Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Undang-undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik). Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.

### **Pengertian Good Governance**

*Good Governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga kesinergisan interaktif yang konstruktif diantara domain negara, sektor swasta dan masyarakat (Sedarmayanti, 2007 : 36). (UNDP, Tahun 1997) juga memberikan pengertian tentang konsep *good governance*. Pengertian tentang *good governance* tersebut tertuang didalam suatu dokumen yang berjudul “ *governance for sustainable development* ”. Di dalam dokumen tersebut dikatakan bahwa *governance* atau pemerintahan merupakan pelaksanaan kewenangan/kekuasaan di bidang ekonomi, politik, dan administratif untuk mengelola berbagai urusan negara pada setiap tingkatannya dan merupakan instrumen kebijakan negara untuk mendorong terciptanya kondisi kesejahteraan integritas, kohesivitas sosial dalam masyarakat.

### **Pengertian Akuntabilitas**

Pada (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.26/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik), menyatakan bahwa pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pertanggungjawaban atau akuntabilitas pelayanan publik mencakup :

- 1) Akuntabilitas kinerja pelayanan publik.
  - a. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi ; tingkat ketelitian ( akurasi ), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan peraturan ( termasuk kejelasan kebijakan atau perundang-undangan ) dan kedisiplinan.
  - b. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar atau janji/akta pelayanan publik yang telah ditetapkan.
  - c. Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar, harus dilakukan upaya perbaikan.
  - d. Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberikan kompensasi kepada penerimaan pelayanan.
  - e. Masyarakat dapat melakukan penelitian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku.
  - f. Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
- 2) Akuntabilitas biaya pelayanan publik.
  - a. Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
  - b. Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh Petugas/Pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari Pejabat yang berwenang.
- 3) Akuntabilitas produk pelayanan publik
  - a. Persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat di pertanggung jawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk layanan tersebut.
  - b. Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
  - c. Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.

## **Pengertian Transparansi**

Pada (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.26/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik), menjelaskan pengertian transparansi penyelenggaraan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan ataupun pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi.

Transparansi dalam pelayanan publik utamanya meliputi :

1. Manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik  
Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.
2. Prosedur pelayanan  
Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta tata cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Prosedur pelayanan hendaknya haruslah sederhana, mudah dimengerti, serta dapat dibuat dalam bentuk Bagan Alir ( Flow Chart ) yang kemudian dapat dipampang di dalam ruangan pelayanan. Bagan alir sangat membantu dalam proses kemudahan pelayanan. Seperti, mempublikasikan tentang prosedur pelayanan, pengendali atau kontrol bagi masyarakat untuk melakukan pengawasan dan petunjuk kerja memberikan pelayanan.
3. Rincian biaya pelayanan  
Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/penerima pelayanan . dengan pemberi pelayanan. Unit pemberi pelayanan seharusnya tidak menerima pembayaran secara langsung dari penerima pelayanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan/bank yang ditunjukkan oleh Pemerintah/unit pelayanan. Disamping itu, setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan.
4. Waktu penyelesaian pelayanan  
Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani/diselesaikan apabila persyaratan lengkap.
5. Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab  
Petugas/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan atau menyelesaikan keluhan/persoalan/sengketa, diwajibkan memakai tanda pengenal dan papan nama di meja/tempat kerja petugas.
6. Informasi pelayanan  
Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, akta/janji, motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab sebagaimana telah diuraikan diatas. Publikasi dan atau sosialisasi tersebut diatas melalui antara lain, media cetak (

brosur, leaflet, booklet ), media elektronik ( *website, home-page*, situs internet, radio, TV ), media gambar dan atau penyuluhan secara langsung kepada masyarakat.

7. Standar pelayanan publik  
Setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun standar pelayanan masing-masing sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan, unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun standar pelayanan masing-masing sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan, dan standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan.
8. Janji pelayanan  
Janji pelayanan merupakan komitmen tertulis unit kerja pelayanan instansi pemerintah dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Janji pelayanan ditulis secara jelas, singkat dan mudah dimengerti, menyangkut hanya hal-hal yang esensial dan informasi yang akurat, termasuk didalamnya mengenai standar kualitas pelayanan, dapat pula dibuat “ motto pelayanan “, dengan penyusunan kata-kata yang dapat memberikan semangat, baik kepada pemberi maupun penerima pelayanan.
9. Lokasi pelayanan  
Tempat dan lokasi pelayanan diusahakan harus tetap dan tidak berpindah-pindah, mudah dijangkau oleh pemohon pelayanan, dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan bentuk penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif, yang memungkinkan penulis untuk mengumpulkan data tentang permasalahan yang diteliti lalu diuraikan, digambarkan, diinterpretasikan secara rasional dan diambil kesimpulan dari penelitian tersebut. (Narbuko, 2004: 44)

Mengkaji pelayanan publik khususnya Pelayanan KTP dan menggunakan indikator yang berdasarkan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik dari 26/KEP/M.PAN/2/2004 yang terdiri dari akuntabilitas kinerja pelayanan publik, akuntabilitas biaya pelayanan publik, akuntabilitas produk pelayanan publik, manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik, prosedur pelayanan, rincian biaya pelayanan, waktu penyelesaian, pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, informasi pelayanan, standar pelayanan publik, janji pelayanan, dan lokasi pelayanan.

Untuk mencari data maka peneliti menggunakan teknik *Purposive Sampling* dalam menentukan informannya. *Purposive sampling* merupakan penentuan informan yang didasarkan pada adanya tujuan dan pertimbangan tertentu yang tetap berhubungan dengan permasalahan penelitian. (Suyanto, 2005: 171-172)

Yang menjadi informan peneliti adalah :

1. Informan kunci yaitu Ibu Camat dan empat orang pegawai yang bekerja di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya.
2. Informan biasa yaitu masyarakat yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Dalam usaha menentukan informan biasa, peneliti menggunakan teknik *Accidental* yaitu penarikan sampel berdasarkan kebetulan. Maka yang menjadi informan biasanya adalah 30 orang masyarakat yang melakukan pengurusan KTP pada periode Mei – Juli 2017.

(Bungin, 2003: 42), metode pengumpulan data dengan cara apa dan bagaimana data yang diperlukan dapat dikumpulkan sehingga hasil akhir penelitian mampu menyajikan informasi yang valid dan reliable, teknik yang digunakan yaitu :

1. Teknik Pengumpulan Data Primer
  - a. Metode Interview ( Wawancara )
  - b. Metode Kuesioner ( Angket )
  - c. Metode Observasi
2. Teknik pengumpulan data sekunder
  - a. Studi kepustakaan
  - b. Studi Dokumentasi

Sesuai dengan metode penelitian, teknik analisa data yang dipergunakan penulis dalam penelitian ini adalah teknik analisa data kualitatif, dengan beberapa tahapan seperti : mengorganisasikan data, pengelompokan berdasarkan kategori, tema dan pola jawaban, menguji asumsi atau masalah terhadap data, mencari alternatif penjelasan bagi data, dan menulis hasil penelitian. (Rossman, 2007).

## PEMBAHASAN

Sukolilo adalah sebuah kecamatan di Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kecamatan Sukolilo dibagi menjadi 7 kelurahan yakni, Kelurahan Keputih, Kelurahan Gebang Putih, Kelurahan Menur Pumpungan, Kelurahan Nginden Jangkungan, Kelurahan Semolowaru, Kelurahan Medokan Semampir, dan Kelurahan Klampisngasem. Letak kantor kecamatan Sukolilo di Jl. Nginden Semolo 89, Surabaya, Indonesia. Kantor kecamatan Sukolilo dipimpin oleh Kanti Budiarti, S.Sos, M.Si. Berikut ini beberapa layanan yang diberikan kantor kecamatan Sukolilo adalah pengurusan e-KTP, kartu keluarga, permohonan pindah datang, legalisir akte kelahiran dan kematian, rekom IMB, rekom nikah, dan domisili.

Prinsip akuntabilitas merupakan salah satu prinsip yang ditawarkan oleh konsep *Good Governance*. Dengan penerapan prinsip akuntabilitas atau pertanggungjawaban dalam pelayanan KTP, maka diharapkan dapat memberikan dampak yang positif bagi masyarakat sebagai pengguna ataupun objek pelayanan publik. Dalam penelitian ini diketahui bahwa akuntabilitas kinerja pelayanan publik, akuntabilitas biaya pelayanan publik dan akuntabilitas produk pelayanan publik di kecamatan sukolilo surabaya tergolong baik. Hal ini terlihat dari ketelitian, kedisiplinan, profesionalitas pegawai, dan ketersediaan fasilitas yang sangat mendukung dalam penyelenggaraan pelayanan public dan pengurusan KTP di Kecamatan Sukolilo, tidak dikenakan biaya serta tanggapan dari masyarakat yang mengatakan bahwa kejelasan persyaratan teknis dan administrasi pelayanan dalam hal Pelayanan KTP di Kantor Kecamatan Sukolilo tergolong baik.

Transparansi atau keterbukaan merupakan salah satu prinsip yang terdapat di dalam konsep *Good Governance*. Transparansi atau keterbukaan sangat perlu diterapkan didalam penyelenggaraan pelayanan publik. Karena dengan menerapkan prinsip transparansi, maka masyarakat sebagai objek pemerintahan dan pembangunan dapat mengetahui apa sebenarnya yang terjadi, direncanakan, dan yang sedang berlangsung di dalam pemerintahan. Dari hasil penelitian yang diperoleh terlihat bahwa pelayanan KTP di kecamatan ini sudah cukup baik dalam banyak hal seperti manajemen penyelenggaraan pelayanan. Hal ini terlihat dari usaha pihak kecamatan untuk menyampaikan informasi mengenai pelaksanaan kegiatan yang melibatkan masyarakat, melalui pengumuman dan kerja sama dengan lembaga-lembaga lainnya, guna meningkatkan partisipasi masyarakat. Hal lainnya yang menunjukkan transparansi pelayanan pemerintah kecamatan adalah Prosedur pelayanan dimana Prosedur pelayanannya sederhana, mudah dimengerti, serta dibuat dalam bentuk Bagan Alir ( *Flow Chart* ) yang kemudian dapat dipampang di dalam ruangan pelayanan sehingga memudahkan pelayanan.

Namun dalam hal waktu penyelesaian pelayanan dan informasi pelayanan dinilai masyarakat masih kurang baik, dimana waktu penyelesaian Pelayanan KTP terkesan lama.

Hal ini diakibatkan karena kurangnya alat pencetak KTP tersebut sehingga Kecamatan Sukolilo harus nebang, bekerjasama dengan kecamatan Gubeng dalam pelayanan KTP. Sedangkan untuk informasi pelayanan, sampai sekarang pun Kecamatan Sukolilo tidak mempublikasikan informasi tentang Pelayanan KTP, baik melalui media cetak maupun elektronik.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil analisis, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penerapan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan KTP di Kecamatan Sukolilo sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut tercermin dari jawaban responden yang mengatakan baik terhadap beberapa indikator yang terkandung di dalam prinsip akuntabilitas.
2. Transparansi dalam pelayanan pengurusan KTP di Kecamatan Sukolilo terbukti terlaksana dengan cukup baik. Hal ini terlihat dari tanggapan dan jawaban yang diberikan masyarakat yang memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan. Namun masih terdapat sedikit kekurangan dalam hal informasi pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan.

Penulis menawarkan beberapa saran yaitu sebagai berikut :

1. Sisi Internal ( Pegawai Kecamatan Sukolilo )
  - a. Terkait dengan informasi pelayanan yang merupakan salah satu indikator transparansi maka Pegawai Kecamatan Sukolilo harus lebih meningkatkan publikasi melalui media cetak maupun elektronik, agar semua masyarakat di Kecamatan Sukolilo dapat mengakses atau mengetahui informasi pelayanan, dalam hal ini Pelayanan KTP.
  - b. Mengenai waktu penyelesaian pelayanan yang terkendala akibat tidak tersedianya alat pencetak KTP, maka diharapkan agar Kecamatan sesegera mungkin untuk mengusahakan alat pencetak KTP tersebut, guna mempercepat waktu penyelesaian pelayanan.
2. Sisi Eksternal ( Masyarakat )

Masyarakat Kecamatan Sukolilo harus lebih berpartisipasi aktif dalam berbagai kegiatan pemerintahan yang dapat melibatkan masyarakat di dalam lingkungan kecamatan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Bungin, Burhan. (2003: 42). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.26/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*
- Narbuko, Achmadi. (2004: 44). *Metode Penelitian Kualitatif*. Rossman, Marshall. (2007). *Designing Qualitative*. London: Sage.
- Sedarmayanti. (2007 : 36). *Good Governance*.
- Suyanto, Bagong. (2005: 171-172). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik .*
- United Nations Development Program. (Tahun 1997). *Governance For Sustainable Development*.