



Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Pengurusan E-KTP Untuk Mewujudkan Good Governance Di Kantor Camat Medan Amplas Kota Medan

Anisah Putri Nabilah¹⁾, Robinson Sembiring²⁾

^{1,2)} Ilmu Administrasi Publik, Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara

Email: ¹⁾ anisahputrinabilah@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received 07 November 2022]
Revised [28 November 2022]
Accepted [13 Desember 2022]

KEYWORDS

Procedure, Publik Service, E-KTP

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui penerapan SOP pada pengurusan E-KTP dari aspek transparansi, akuntabilitas, dan aturan hukum di Kantor Camat Medan Amplas Kota Medan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data primer dan sekunder. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa SOP pada pengurusan E-KTP di Kantor Camat Medan Amplas belum optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan adanya keluhan - keluhan dari masyarakat mengenai prosedur maupun waktu penyelesaian E-KTP dan sikap para pegawai yang belum memuaskan.

ABSTRACT

The purpose of the study was to find out the portrait of the SOP on the management of E-KTP from the aspects of transparency, accountability, and the rule of law at the Medan Amplas Sub-District Office, Medan City. This study uses descriptive qualitative research methods with primary and secondary data collection techniques. The results showed that the SOP for the management of E-KTP at the Medan Amplas sub-district office was not optimal in providing services to the community. This is evidenced by the complaints from the publik regarding the procedure and time for completing the E-KTP and the unsatisfactory attitude of the employees.

PENDAHULUAN

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1995 telah memberikan berbagai rambu - rambu pemberian pelayanan kepada birokrasi publik secara baik. Berbagai prinsip pelayanan, seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efektif, efisiensi, ekonomis, dan keadilan yang merata merupakan prinsip-prinsip pelayanan yang harus di akomodasi dalam pemberian pelayanan publik di Indonesia. Prinsip kesederhanaan misalnya, mempunyai maksud bahwa prosedur atau tata cara pemberian pelayanan publik harus di desain sedemikian rupa sehingga penerapan pelayanan kepada masyarakat menjadi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit - belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan (Dwiyanto 2012:54).

Adanya keluhan masyarakat yang berkaitan dengan perilaku dan tindakan pejabat publik merupakan suatu indikator bahwa pelayanan pemerintah dianggap masih lamban, kurang responsif, terhadap keluhan dan kebutuhan masyarakat, kurang efisien, dan seringkali melakukan korupsi, kolusi, dan nepotisme (Tjandra 2008:40). Pada dasarnya setiap pelayan publik dalam melaksanakan tugasnya harus sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Adapun peraturan tersebut harus mengacu kepada Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penerapan pelayanan publik. Berdasarkan Undang - Undang yang mengatur Standar Operasional Prosedur yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. Peraturan tersebut dikeluarkan untuk mengukur kinerja pegawai dalam menjalankan SOP pelayanan publik. Standar Pelayanan dalam hal ini SOP yaitu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas sesuai dengan fungsi yang ditentukan berdasarkan penilaian kinerja instansi pemerintah.

LANDASAN TEORI

Meskipun SOP sudah ditetapkan, namun masih banyak dijumpai para pelayan publik seperti yang berada di berbagai Kecamatan yang ada di seluruh Indonesia, masih banyak memberikan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan SOP. Adapun contoh yang sering terjadi dalam proses pengurusan E-KTP, pelayanan yang diberikan pegawai tidak sesuai dengan harapan masyarakat, keluhan mereka seperti, pegawai kurang ramah, tidak mau memberikan 5S (senyum, sapa, sopan, santun, dan salam), kurang disiplin dalam tugas, sehingga banyak menghabiskan waktu yang tidak efisien dan efektif.

Permasalahan di atas menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan masih belum optimal karena tidak sesuai dengan Undang - Undang 25 Tahun 2009 terkait dengan pelayanan publik (Yusniawati, dkk. 2016:9).

Pengurusan E-KTP ternyata masih mengalami kendala di setiap daerah baik itu Provinsi, Kabupaten maupun Kecamatan. Permasalahan yang sering dijumpai terdapat pada kesiapan aparat pemerintah yang dinilai masih kurang aktif dalam memenuhi hak masyarakat. Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 D ayat (4) menjelaskan bahwasannya setiap orang berhak atas status kewarganegaraan. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan dalam pengurusan E-KTP di lingkungan birokrasi pemerintahan. Keberadaan SOP di setiap Kecamatan memudahkan masyarakat yang ingin mengurus E-KTP. Oleh karena itu, SOP sangat diperlukan sebagai pedoman kerja pegawai dalam melakukan tugas yaitu menyediakan pelayanan bagi masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Permasalahan dalam pengurusan E-KTP membuat Penulis tertarik untuk meneliti bagaimana penerapan SOP dalam pengurusan E-KTP untuk mewujudkan *good governance* di Kantor Camat Medan Amplas Kota Medan.

METODE PENELITIAN

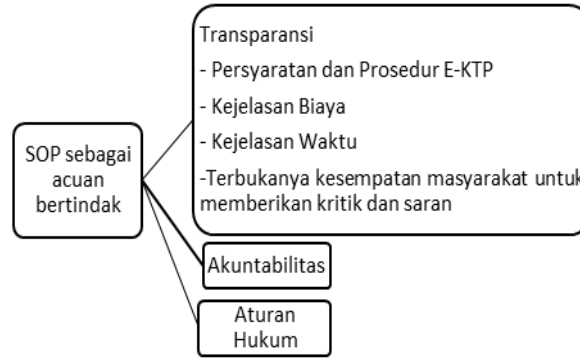
Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yaitu metode yang diterapkan untuk melihat dan memahami subjek dan objek penelitian meliputi orang, lembaga berdasarkan fakta yang tampil secara apa adanya. Tujuan dari metodologi ini bukan suatu generalisasi tetapi pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah (Agustinova 2015:10). Lokasi penelitian di Kantor Camat Medan Amplas yang beralamat di Jalan Garu III No. 111 Medan. Informan penelitian yang dipilih adalah pegawai Tata Pemerintahan Kantor Camat Medan Amplas sebagai penyelenggara pelayanan pengurusan E-KTP dan masyarakat yang terdata sebagai penduduk di wilayah Kecamatan Medan Amplas sebagai penerimapelayanan.

Peneliti mengumpulkan data melalui observasi yaitu pengamatan langsung terhadap objek penelitian dan pencatatan terhadap gejala-gejala yang ditemukan di lapangan. Selanjutnya, Penulis melakukan wawancara kepada beberapa informan secara lisan dan sistematis dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik yang digunakan oleh Penulis agar lebih focus untuk mengumpulkan informasi - informasi yang dibutuhkan (Nazir 2003:174). Peneliti juga mengumpulkan dokumen - dokumen yang dimiliki oleh Kantor Camat Medan Amplas dan karya – karya ilmiah terkait dengan topic Penelitian. Setelah informasi dikumpulkan, maka langkah selanjutnya yang dilakukan oleh Penulis adalah menganalisis data yang berpedoman pada model analisis Miles dan Huberman (Sugiyono 2014:91-95) yaitu mereduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Dwiyanto (Maani 2009:47) munculnya berbagai praktik buruk birokrasi, seperti ketidakpastian pelayanan, pungutan liar, dan pengabaian hak masyarakat, masih banyak dijumpai di hamper setiap satuan birokrasi publik. Selain itu, sering juga dilihat dan di dengar adanya tindakan dan perilaku birokrasi publik yang tidak sopan, tidak ramah, diskriminatif, system pelayanan yang belum transparan, berbelit –belit serta tidak menjamin adanya kepastian, baik waktu maupun biaya. Kondisi ini karena kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam penerapan pelayanan publik.

Standar Operasional Prosedur Kecamatan Medan Amplas Kota Medan Tahun 2018 disusun melingkupi seluruh proses penerapan administrasi pemerintahan termasuk pemberian pelayanan internal maupun eksternal organisasi Kecamatan Medan Amplas. Standar Operasional Prosedur sebagai acuan pelayanan dibuat untuk lingkup Kecamatan Medan Amplas baik kegiatan yang ada di Kantor Kecamatan Medan Amplas maupun kegiatan yang ada di Kantor Kelurahan Kecamatan Medan Amplas. ASN sebagai abdi negara memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat salah satu bentuk pelayanannya yaitu pengurusan E-KTP yang dilaksanakan di Kantor Camat Medan Amplas. Pada bagian pembahasan ini, penulis menggunakan teori menurut Bhatta (dalam Srijanti 2007:232) yang mengemukakan sistem dan prosedur kerja mengacu pada prinsip *good governance* meliputi aspek transparansi, akuntabilitas, dan aturan hukum. Berikut kerangka berpikir dapat dijelaskan pada gambar di bawah ini:



Gambar 1. Kerangka Berpikir

1. Penerapan SOP dalam Pengurusan E-KTP untuk Mewujudkan *Good Governance* dari Aspek Transparansi di Kantor Camat Medan Amplas Kota Medan

Transparansi adalah konsep yang sangat penting sejalan dengan semakin kuatnya keinginan untuk mengembangkan praktik *good governance*. Adapun transparansi menjadi salah satu syarat *good governance* dalam proses penerapan pemerintahan secara keseluruhan (Dwiyanto, 2005:229). Transparansi mengarah adanya kejelasan mekanisme/prosedur, program atau aktivitas, dan juga terbukanya kesempatan bagi masyarakat untuk mengajukan tanggapan, usul, maupun kritik. Melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) maka dijamin akan adanya transparansi, sebab masyarakat mengetahui prosedur alur pelayanan publik, serta terbuka bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan informasi balik tentang perlakuan pelayanan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

a. Persyaratan dan Prosedur E-KTP

Adapun Standar Operasional Prosedur Pengurusan Kartu Tanda Kependudukan Elektronik (E-KTP) yang diterapkan oleh Kantor Camat Medan Amplas yakni sebagai berikut: 1) Masyarakat menyerahkan berkas permohonan penerbitan E-KTP dengan melengkapi persyaratan. 2) Staf Seksi Tata Pemerintahan menerima berkas dari pemohon dan menyampaikan kepada Kepala Seksi Pemerintahan untuk diperiksa. 3) Kepala Seksi Pemerintahan memeriksa kelengkapan berkas bila lengkap dilanjutkan ke operator untuk perekaman data dan bila belum lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. 4) Masyarakat melakukan perekaman data E-KTP (foto, scan tanda tangan, sidik jari, dan pindai iris mata). 5) Setelah data yang direkam bias muncul di database diterbitkan surat keterangan dengan stempel gratis untuk mengambil E-KTP bila telah selesai dicetak dan membuat surat pengantar permohonan percetakan E-KTP ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan meneruskan ke Kepala Seksi Pemerintahan untuk diparaf. 6) Masyarakat menerima surat keterangan pengurusan E-KTP berstempel gratis. 7) Kepala Seksi Pemerintahan memeriksa surat pengantar permohonan E-KTP dan memaraf bila telah sesuai dan mengembalikan untuk perbaikan bila belum selesai. 8) Sekretaris camat memaraf surat pengantar permohonan percetakan E-KTP. 9) Camat menanda tangani surat pengantar percetakan E-KTP. 10) Staf seksi tata pemerintahan mendaftarkan surat dan menyerahkan ke operator untuk didistribusikan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 11) Operator yang merupakan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membawa permohonan penerbitan E-KTP ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. (Standar Operasional Prosedur Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) 2018).

Persyaratan pengurusan E-KTP, yaitu masyarakat telah berusia 17 tahun dan melampirkan dua lembar fotokopi Kartu Keluarga (KK) terbaru, ijazah pendidikan terakhir, Akta Kelahiran dan KTP lama (Siak). Dokumen tersebut lalu diserahkan ke Staf Seksi Tata Pemerintahan. Setelah itu, masyarakat diberikan resi sebagai KTP yang berlaku selama 6 bulan sementara menunggu E-KTP siap dicetak oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Penulis menemukan bahwa SOP sudah ditempel di ruang tata pemerintahan di samping loket tempat pengurusan E-KTP sehingga masyarakat bias melihat langsung proses dalam mengurus E-KTP. Jika kurang jelas masyarakat diberikan kesempatan untuk bertanya kepada staf/pegawai yang bersangkutan di Kantor Kecamatan Medan Amplas.

Penulis menemukan bahwa poster SOP yang diletakkan tepatnya di Ruang Tata Pemerintahan yang berada di samping Loker pengurusan E-KTP masih menampilkan informasi SOP yang lama yang menyebutkan bahwa pengurusan E-KTP membutuhkan surat pengantar dari Kepling, masyarakat mengisi formulir dan ditandatangani pemohon dan Lurah padahal masyarakat yang ingin mengurus E-KTP bias langsung datang ke Kantor Camat tanpa perlu ke Kantor Lurah.

b. Kejelasan Biaya

Kejelasan biaya yaitu rincian tarif yang dibebankan penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam setiap pelayanan sehingga dapat diketahui oleh setiap masyarakat yang membutuhkan. Pengurusan E-KTP di Kecamatan Medan Amplas mengacu kepada Keputusan Walikota Medan Nomor 22 Tahun 2002 Tentang Pembebasan Retribusi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Kota Medan. Pelayanan ini dilaksanakan secara gratis dengan melengkapi persyaratan yang telah ditentukan oleh Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Medan.

Masyarakat memang tidak dimintai biaya sedikitpun atau memberikan sejumlah uang kepada pegawai di instansi terkait karena dalam Pasal 79 A Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 menyebutkan bahwa: "Pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan (dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat autentik yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil) tidak dipungut biaya" alias gratis.

Penulis menemukan bahwa masyarakat tidak dikenai biaya selama mengurus E-KTP di Kantor Camat Medan Amplas. Kendati pun sudah diinformasikan, masih ada sebagian masyarakat yang menggunakan jasa calo dikarenakan masyarakat tidak ingin kerepotan dalam mengurus E-KTP, masyarakat tidak ingin menunggu lama jadi memakai jalan pintas yaitu membayar sejumlah uang kepada petugas pelayanan atau calo agar urusannya cepat kelar, ada juga masyarakat yang memberikan uang untuk biaya operasional secara cuma-cuma dan hanya sebatas menghargai pekerjaan petugas pelayanan tersebut

c. Kejelasan Waktu

Kejelasan waktu adalah jangka waktu penyelesaian yaitu waktu yang dibutuhkan untuk sebuah proses penyelesaian disesuaikan dengan standar pelayanan, sehingga tidak mengecewakan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Banyak masyarakat yang mengeluh karena sudah melewati waktu yang ditentukan E-KTP juga tidak kunjung siap alasannya karena jaringan yang sewaktu – waktu bermasalah dan keterbatasan blanko di Disdukcapil yang mengakibatkan masyarakat menunggu lama dan mau tidak mau harus bolak - balik ke Kantor Camat Medan Amplas hanya untuk mengecek apakah E-KTP nya sudah siap atau belum.

SOP yang diterapkan di Kantor Camat Medan Amplas terkait pengurusan E-KTP diselesaikan dalam jangka waktu 209 menit dan poster SOP yang ditempelkan tepatnya di Ruang Tata Pemerintahan yang berada di samping Loker pengurusan E-KTP masih menampilkan informasi yang menyebutkan bahwa pengurusan E-KTP diselesaikan dalam jangka waktu 5 hari. Realitanya, pengurusan E-KTP selesai dalam jangka waktu yang tidak dapat dipastikan kapan waktunya. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, Menurut Kepala Seksi Tata Pemerintahan dan Staf mengatakan bahwa E-KTP siap kurang lebih 3-6 bulan tergantung ketersediaan blanko. Intinya, bias lebih cepat atau bahkan lama dari waktu yang ditentukan.

d. Terbukanya Kesempatan bagi Masyarakat untuk Mengajukan Kritik dan Saran

Bentuk terbukanya kesempatan bagi masyarakat yaitu memberikan sumbangsi tanggapan, kritik maupun saran. Kantor Camat Medan Amplas memiliki wadah berupa kotak saran dan media social yang digunakan sebagai tempat bagi masyarakat sekitar untuk memberikan masukan – masukan terhadap pelayanan yang diberikan agar pemerintah dapat mengetahui kelemahan dan kekurangan guna perbaikan pelayanan pengurusan E-KTP maupun jenis pelayanan yang ada semakin baik kedepannya khususnya di Kantor Camat Medan Amplas. Adanya standar pelayanan yaitu, persyaratan - persyaratannya, kelengkapan berkas, berapa lama waktunya, berapa biayanya yang dapat diakses melalui *website* Kantor Camat Medan Amplas, melalui poster maupun dari berbagai aparat yang mengarahkan pada pelayanan pengurusan E-KTP sehingga masyarakat lebih mudah dalam memperoleh informasi.

Penulis menemukan bahwa pihak Kecamatan Medan Amplas telah menghimbau kepada masyarakat yang mengurus dokumen administrasi kependudukan dimohon agar tidak menggunakan calo dan tidak membayar atau member imbalan kepada petugas atau kepada



siapapun dan dimanapun. Himbauan ini terletak di samping pintu masuk Kantor Camat Medan Amplas. Jadi, baik pihak penyelenggara pelayanan maupun yang menerima pelayanan dimohon untuk tidak melakukan tindakan maladministrasi seperti menggunakan jasa calo dan pungutan liar karena memberi dan menerima sama - sama melanggar hukum.

2. Penerapan SOP dalam Pengurusan E-KTP untuk Mewujudkan *Good Governance* dari Aspek Akuntabilitas di Kantor Camat Medan Amplas Kota Medan

Menurut Dwiyanto (2002) Akuntabilitas pelayanan publik bermakna bahwa penerapan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah, baik mengenai proses pelayanan, biaya pelayanan maupun produk pelayanan. Akuntabilitas pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penerapan pelayanan publik dengan ukuran nilai - nilai atau norma - norma eksternal yang ada di masyarakat seperti transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, dan orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat penerima atau pengguna jasa pelayanan.

Pegawai yang memberikan pelayanan dalam pengurusan E-KTP sesuai dengan SOP dan jika melakukan penyimpangan akan menerima hukuman berdasarkan peraturan yang berlaku. Penulis menilai bahwa sikap pegawai acuh tak acuh dan kurang ramah dalam melayani masyarakat untuk pengurusan E-KTP.

3. Penerapan SOP dalam Pengurusan E-KTP untuk Mewujudkan *Good Governance* dari Aspek Aturan Hukum di Kantor Camat Medan Amplas Kota Medan

Aturan hukum sering disebut sebagai legalitas formal. Indikator Legalitas Formal juga sudah diatur dalam UUD 1945 hasil amandemen seperti yang bias ditemukan pada Pasal 28D (1) dan Pasal 28I (1). Pasal 28D (1) memberi hak kepada setiap orang untuk mendapatkan pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan hukum yang sama di depan hukum. Sementara Pasal 28I (1) menjamin setiap orang diantaranya untuk tidak dituntut atas dasar hukum yang berlaku surut.

Pegawai Kecamatan harus memiliki sikap kedisiplinan setiap akan memulai dan menyelesaikan pekerjaannya, dan jika melanggar, maka akan dikenakan sanksi sesuai peraturan yang berlaku. Mulai Pukul 08. 00 WIB Kantor Camat Medan Amplas terlihat ramai oleh masyarakat yang ingin mengurus dokumen administrasi kependudukan terutama pengurusan E-KTP dan pada Pukul 16.00 WIB kantor terlihat sepi karena pada jam tersebut sudah tidak ada penerapan pelayanan yang dilakukan di Kantor Camat Medan Amplas. Perihal prosedur dan persyaratan yang disampaikan oleh petugas layanan kepada penerima layanan jelas dan tidak berbelit - belit serta proses penyelesaian rekam data tidak memakan waktu yang lama (tergantung jaringan yang tersedia).

KESIMPULAN DAN SARAN

Papan informasi mengenai pengurusan E-KTP yang ditempelkan di Ruang Tata Pemerintahan Kantor Camat Medan Amplas belum memasukkan informasi yang lengkap mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan. Tidak hanya itu, sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Camat Medan Amplas pun tidak merata akibatnya hanya sedikit/sebagian masyarakat yang mengetahui bahwa pengurusan E-KTP sudah dilaksanakan di Kantor Camat masing-masing. Namun, masyarakat yang akan mengurus diberikan kesempatan jika ingin bertanya kepada pegawai Kecamatan.

Pegawai yang memberikan pelayanan pada pengurusan E-KTP bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan jika melakukan penyimpangan akan menerima hukuman berdasarkan peraturan yang berlaku. Adapun sikap pegawai dalam melayani masyarakat untuk pengurusan E-KTP acuh tak acuh dan kurang ramah. Hal itu perlu diperbaiki sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Medan Amplas.

Dasar hukum yang ada menjadi acuan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) pengurusan E-KTP sehingga penyelenggara pelayanan dapat bekerja secara optimal. Hal ini dapat meminimalisir terjadinya penyimpangan maupun kesalahan yang dapat dilakukan oleh pegawai Kantor Camat. Adapun pengurusan E-KTP terlihat sudah adil, karena penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak membedakan - bedakan suku, agama, ras, dan etnis. Masyarakat yang datang lebih awal akan dilayani lebih dulu begitu seterusnya dan masyarakat yang mengurus E-KTP tidak berdesak - desakan serta dengan sabar menunggu giliran di ruang tunggu yang disediakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustinova, Danu Eko. 2015. *Memahami Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Calpulis.
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Dwiyanto, Agus. 2012. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: UGM Press.
- Nazir, Moh. 2003. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Tjandra, W. Riawan. 2008. *Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta: Atmaja University Press.
- Srijanti. 2007. *Etika Berwarga Negara: Pendidikan Kewarganegaraan di Perguruan Tinggi Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang - Undang Dasar 1945
- Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.
- Maani, Dt. Karjuni. 2009. *Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik*.