

# **AKUNTABILITAS KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN MESJID KECAMATAN SAMARINDA SEBERANG KOTA SAMARINDA**

**Titiani Taufik<sup>1</sup>**

## **ABSTRAK**

*Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik di Kelurahan Mesjid Kota Samarinda dibawah bimbingan Bapak Dr.Enos Paselle, M.AP selaku pembimbing I dan Ibu Hj. Hariati, S.Sos, M.Si selaku pembimbing II*

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis akuntabilitas pegawai dalam pelayanan publik di Kelurahan Mesjid Kota Samarinda dan menghambat dalam akuntabilitas pegawai dalam pelayanan publik pada Kelurahan Mesjid Kota Samarinda.*

*Jenis penelitian yang dilakukan dengan deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini adalah: 1. Akuntabilitas kinerja yang dilakukan dalam pelayanan publik, meliputi : a. Tingkat Ketelitian (Akurasi); b. Profesionalitas Petugas; c. Kelengkapan Sarana dan Prasarana; d. kedisiplinan; e. Standar Pelayanan Publik. 2. Faktor penghambat terhadap akuntabilitas kinerja pelayanan publik di Kelurahan Mesjid Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda. Teknik analisis data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumen.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik di Kelurahan Mesjid Kota Samarinda baik dalam kedisiplinan, hanya saja dalam tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas, sarana dan prasarana belum berjalan dengan baik hal ini dapat dilihat dari banyaknya kesalahan dalam redaksi yang diberikan, kurangnya keterampilan sehingga masyarakat tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, kurangnya ATK, komputer, dan bagian ruangan yang rusak. Faktor penghambat meliputi kurangnya SDM yang menunjang penyelenggaraan pelayanan dan kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap prosedur yang sesuai dengan standar pelayanan publik.*

***Kata Kunci : Akuntabilitas, Kinerja, Pelayanan Publik***

## **PENDAHULUAN**

### ***Latar Belakang***

Dalam rangka mencapai tujuan dan aspirasi dari masyarakat, setiap Negara harus memiliki *Good Government* (penyelenggaraan pemerintahan yang baik). Untuk mencapai *Good Government* tersebut harus di mulai dari terwujudnya *good governance*. Terselenggaranya *good governance* merupakan prasyarat utama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan dan cita-cita

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman Email : titianitaufik@yahoo.co.id

bangsa negara. Dalam rangka hal tersebut, diperlukan pengembangan dan penerapan system pertanggungjawaban yang tepat, jelas, dan nyata sehingga penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan dapat berlangsung secara berdayaguna, berhasilguna, dan bertanggungjawab. Dalam menyelenggarakan kewenangannya, pegawai di tuntut untuk melaksanakan asas-asas akuntabilitas. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 tahun 2004 Tentang petunjuk Transparansi dan Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan public utamanya diwujudkan pada aspek-aspek pembiayaan, waktu, persyaratan, prosedur, informasi, pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, mekanisme pengaduan masyarakat, standar, dan lokasi pelayanan. Berkenaan dengan penyelenggara pelayanan publik, kota yang menjadi objek penelitian penulis adalah kota Samarinda.

Dari beberapa Kecamatan di Kota Samarinda, Kecamatan Samarinda Seberang memiliki 8 Kelurahan salah satunya yaitu Kelurahan Mesjid. Di dalam kelurahan mesjid tersebut terdapat 15 pegawai. Kelurahan yang merupakan salah satu bagian dari sruktur pemerintahan, harus dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Para aparatur harus dapat memperlihatkan kinerja yang baik. Namun kenyataan di lapangan sering dijumpai adanya berbagai keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh para aparatur pemerintah di kelurahan.

Sehingga berdasarkan latar belakang diatas dan pengamatan sementara di lapangan menimbulkan keinginan untuk menulis dan melakukan penelitian lebih lanjut terhadap permasalahan pelayanan publik, khususnya mengenai “Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Di Kelurahan Mesjid Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda”.

#### ***Rumusan Masalah***

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas maka permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana akuntabilitas kinerja pelayanan publik di Kelurahan Mesjid Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda ?
2. Apa yang menjadi faktor-faktor penghambat terhadap akuntabilitas kinerja pelayanan publik di Kelurahan Mesjid Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda ?

#### ***Tujuan Penelitian***

1. Untuk mengetahui dan menganalisis akuntabilitas kinerja pelayanan publik di Kelurahan Mesjid Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda.
2. Untuk mengetahui dan mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat dalam akuntabilitas kinerja pelayanan publik di Kelurahan Mesjid Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda.

### ***Manfaat Penelitian***

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat untuk berbagai pihak.

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Segi teoritis
  - a. Diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap ilmu pengetahuan dalam bidang Administrasi Negara secara khusus.
  - b. Menambah wawasan serta pengetahuan dan kemampuan untuk membuat karya ilmiah bagi penulis.
2. Segi praktis
  - a. Untuk menambah dan memperdalam serta mengembangkan pengetahuan penulis serta sebagai latihan dalam menuangkan hasil pemikiran dan penelitian sesuai dengan ketentuan penulis karya ilmiah.
  - b. Sebagai proses pembelajaran peneliti dalam menganalisis masalah secara ilmiah.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### ***Teori dan Konsep***

#### ***Akuntabilitas***

Akuntabilitas (*accountability*) adalah ukuran yang menunjukkan apakah birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai yang dianut oleh rakyat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodir kebutuhan rakyat yang sesungguhnya (Kumorotomo, 2005:162)

#### ***Kinerja***

Kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* (Mahsum 2009:25).

#### ***Pelayanan Publik***

Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat di pertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Di butuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik. (Lewis dan Gilman, 2005 : 22).

#### ***Definisi Konsepsional***

Definisi konsepsional memberikan batasan terhadap pengertian istilah dari fenomena atau gejala yang di amati, maka dari itu penulis memberikan definisi konsepsional dari akuntabilitas kinerja pelayanan publik di Kelurahan Mesjid Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda adalah pertanggungjawaban atas suatu hasil yang dicapai dari fungsi-fungsi jabatan atau kegiatan selama kurun

waktu tertentu dalam mencapai tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran dalam melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan di Kelurahan Mesjid sesuai dengan standar aturan yang ditetapkan.

## **METODE PENELITIAN**

### ***Jenis Penelitian***

Jenis penelitian ini adalah Penelitian Deskriptif, yaitu suatu penelitian yang berusaha mendeskriptifkan suatu peristiwa/fenomena secara sistematis sesuai dengan apa adanya.

### ***Fokus Penelitian***

Mengacu pada akuntabilitas kinerja pelayanan publik, maka fokus penelitian ini adalah:

1. Akuntabilitas kinerja yang dilakukan dalam pelayanan publik adalah :
  - a. Tingkat ketelitian (akurasi)
  - b. Profesionalitas petugas
  - c. Kelengkapan sarana dan prasarana
  - d. Kedisiplinan
2. Faktor-faktor penghambat terhadap akuntabilitas kinerja pelayanan publik di Kelurahan Mesjid Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda.

### ***Lokasi Penelitian***

Lokasi penelitian merupakan suatu daerah yang akan dijadikan sebagai tempat penelitian dilaksanakan oleh peneliti, sehingga dapat mempermudah peneliti untuk mengetahui batasan dan ruang lingkup dari wilayah penelitian itu sendiri. Adapun yang menjadi lokasi dalam penelitian ini adalah Kantor Kelurahan Mesjid Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda.

### ***Sumber Data***

Ada dua sumber pengumpulan data yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data dilakukan secara *purposive sampling* dan *Aksidental Sampling*. Adapun yang menjadi informan inti (*key informan*) adalah Kepala Kelurahan Mesjid Kota Samarinda dan yang menjadi *informan* yaitu staf/pegawai kelurahan dan masyarakat yang kebetulan di temui di Kelurahan Mesjid Kota Samarinda

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Untuk penulisan skripsi ini, penulis dalam mengumpulkan data menggunakan beberapa cara atau teknik, menurut Pasolong (2012:30) sebagai berikut :

1. Penelitian Kepustakaan *Library Research* yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku-buku sebagai bahan referensi.
2. Penelitian Lapangan *Field work Research* yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung dilapangan dengan menggunakan beberapa teknik sebagai berikut :
  - a) Teknik Observasi
  - b) Teknik Wawancara

### ***Teknik Analisis Data***

Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode deskriptif, yaitu menggambarkan tentang data dan fakta mengenai objek penelitian maka analisis yang digunakan adalah analisis data kualitatif. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Matthew B. Milles dan A. Michael Huberman dan Saldana (2014:31-33) mengatakan bahwa di dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Aktivitas dalam analisis data yaitu: *Data Condensation*, *Data Display*, dan *Conclusion Drawing/Verifications*.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### ***Profil Kelurahan Masjid Kecamatan Samarinda Seberang***

Kelurahan Masjid sebelumnya sebagai salah satu dari 8 (enam) Kelurahan. Namun, karena pemekaran wilayah Samarinda Seberang menjadi Kecamatan baru, yaitu Loajanan Ilir yang terdiri dari 5 Kelurahan, maka Samarinda Seberang kini hanya terdiri dari 3 Kelurahan saja. Kelurahan Masjid Kecamatan Samarinda Seberang daerah Kota Samarinda yang mempunyai luas wilayah  $\pm$  58 h.a

### ***Hasil Penelitian***

#### ***Tingkat ketelitian (Akurasi)***

Produk pelayanan yang di hasilkan oleh instansi penyelenggara harus sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan publik yaitu akurasi dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini mencakup persyaratan teknis dan administratif yang harus jelas dan dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan.

#### ***Profesionalitas Petugas***

Pegawai negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara. Agar setiap pegawai dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara telah menetapkan panduan dengan keputusan Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Negara Pelayanan Publik.

#### ***Kelengkapan Sarana dan Prasarana***

Sarana dan Prasarana merupakan berbagai fasilitas yang diperlukan dalam rangka memberikan pelayanan. Sarana yang digunakan dapat merupakan sarana utama dan sarana pendukung. Sarana utama merupakan sarana yang disediakan dalam rangka proses pelayanan yang meliputi antara lain berbagai formulir, fasilitas pengolahan data, sedangkan sarana pendukung adalah fasilitas yang pada umumnya disediakan dalam rangka memberikan pelayanan pendukung antara lain seperti penyediaan fasilitas ruang tunggu yang nyaman dan penyediaan layanan lainnya.

#### ***Kedisiplinan***

Disiplin merupakan salah satu hal yang harus ada pada setiap aparatur

pegawai, sikap mental yang tercermin dalam perbuatan tingkah laku pegawai berupa kepatuhan terhadap peraturan, ketentuan, etika, norma dan kaidah yang berlaku menjadi faktor akuntabilitas kinerja pegawai tersebut. Ketika pegawai sudah menjadi disiplin maka kinerjanya dapat menjadi lebih baik. Kedisiplinan pegawai dapat dilihat dari tingkat kehadiran dan ketepatan waktu pegawai pada saat jam kantor.

### ***Faktor-faktor Penghambat Terhadap Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik***

Faktor penghambat akuntabilitas kinerja dalam pelayanan publik adalah biaya operasional, sedangkan yang menjadi faktor penghambat terbesar adalah sarana dan prasarana kantor, seperti ATK, terlebih di bagian alat komputer yang masih sangat dirasakan kurang, padahal komputer menjadi salah satu alat yang penting dalam melakukan pelayanan publik kepada masyarakat.

### ***Pembahasan***

#### ***Tingkat Ketelitian (Akurasi)***

Kualitas produk pelayanan adalah upaya pemenuhan dan keinginan konsumen atau masyarakat serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Produk pelayanan yang dihasilkan oleh instansi penyelenggaraan harus sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini mencakup persyaratan teknis dan administratif yang harus jelas dan dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan.

Produk pelayanan berkualitas apabila hasil yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan hal itu dapat terwujud apabila pelayanan tersebut terbebas dari kesalahan seperti halnya salah pengetikan nama, tempat dan tanggal terbit dsb. Hal ini ditegaskan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan bahwa akuntabilitas kinerja pelayanan publik di lihat berdasarkan proses tingkat ketelitian (akurasi). Lebih lanjut menurut Ratminto dan Winarsih (2005:21) tingkat ketelitian (akurasi) adalah produk pelayanan publik yang diterima dengan benar, tepat dan sah.

#### ***Profesionalitas Petugas***

Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh aparatur pegawai adalah usaha menampilkan profesionalitas, etos kerja tinggi, keunggulan kompetitif dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan aspirasi masyarakat yang bebas dari nuansa Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Agar setiap pegawai dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara telah menetapkan panduan dengan keputusan Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Negara Pelayanan Publik. Pentingnya profesionalisme aparatur pemerintah sejalan dengan bunyi Pasal 3 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian yang menyatakan bahwa : “Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur

negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah, dan pembangunan”.

#### ***Kelengkapan Sarana dan Prasarana***

Penyelenggaraan pelayanan publik harus di dukung sarana dan prasarana yang memadai agar dapat menunjang kelancaran pelayanan yang di selenggarakan. Hal ini ditegaskan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara KEP/26/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan bahwa akuntabilitas kinerja pelayanan publik di lihat berdasarkan kelengkapan sarana dan prasarana. Lebih lanjut menurut Pasolong (2007:138) menyatakan bahwasarana dan prasarana layanan yaitu mencakup keberadaan fungsinya, bukan hanya penampilan sejauh mana fungsi dan daya guna dari sarana/fasilitas tersebut dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses dan kenyamanan pada pengguna pelayanan.

#### ***Kedisiplinan***

Disiplin merupakan salah satu hal yang harus ada pada setiap aparatur pegawai, sikap mental yang tercermin dalam perbuatan tingkah laku pegawai berupa kepatuhan terhadap peraturan, ketentuan, etika, norma dan kaidah yang berlaku menjadi faktor akuntabilitas kinerja pegawai tersebut. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara KEP/26/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan bahwa akuntabilitas kinerja pelayanan publik di lihat berdasarkan kedisiplinan. Lebih lanjut menurut Fathoni (2006:172) kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan dan norma social yang berlaku. Sikap taat dan patuh pada peraturan yang berlaku terkadang kapan saja bisa diabaikan pegawai apabila kurangnya sanksi tegas yang diberikan.Oleh karna itu dipelukan sikap yang tegas dari pemimpin dalam mengarahkan bawahannya apabila terdapat pegawai yang tidak disiplin.

#### ***Faktor-faktor Penghambat Terhadap Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik***

Faktor penghambat terhadap akuntabilitas kinerja pelayanan publik di Kelurahan Mesjid Kecamatan Samarinda Seberang yaitu :

masih kurangnya biaya operasional, sarana prasarana seperti ATK, komputer yang masih sangat di rasakan kurang melihat banyaknya besarnya jumlah masyarakat yang ada di Kelurahan Mesjid.Selain itu faktor penghambat lainnya yaitu adanya pegawai yang merangkap pekerjaan di bidang-bidang tertentu, sehingga kurang profesionalnya pegawai tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena tidak sesuai dengan bidangnya. Serta kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap prosedur yang sesuai dengan standar pelayanan publik.

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada fokus penelitian yang penulis tentukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik di Kelurahan Masjid Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarindasebagai berikut :
  - a. Tingkat Ketelitian (Akurasi), produk pelayanan yang di berikan oleh aparatur Kelurahan Masjid Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarindabelumberjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari adanya masyarakat yang komplain dan pekerjaan pegawai yang masih sering terjadi kesalahan dalam redaksi.
  - b. Profesionalitas Petugas, petugas yang ada di Kelurahan mesjid Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda belum bisa dikatakan profesional, masyarakat belum puas dari segi pelayanan yang diberikan dan belum sesuai dengan SOP.
  - c. Kelengkapan sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kelurahan Masjid Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda belum memadai seperti biaya operasional dan alat komputer yang sudah tua dan sering mengalami kerusakan saat memberikan pelayanan berupa surat-menyurat, serta beberapa ruangan dan bagian di dalam kantor yang rusak.
  - d. Kedisiplinan aparatur Kelurahan Masjid Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda sudah berjalan dengan baik, karena dilihat dari ketepatan waktu pada saat tiba di kantor, jam pulang, hingga kehadiran. Selain itu, apabila ada pegawai yang keluar kantor telah mendapat izin dari atasan atau pimpinan.
2. Faktor Penghambat penyelenggaraan akuntabilitas kinerja pelayanan publik di Kelurahan Masjid Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda yaitu masih kurangnya biaya operasional, sarana prasarana seperti ATK, komputer, kurangnya SDM yang tersedia, adanya pegawai yang merangkap pekerjaan di bidang-bidang tertentu, sehingga kurang profesionalnya pegawai tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena tidak sesuai dengan bidangnya. Selain itu kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap prosedur yang sesuai dengan standar pelayanan publik.

### ***Saran***

Adapun saran yang dapat penulis kemukakan sebagai bahan masukan untuk lebih meningkatkan mutu dan manfaat dari penelitian serta bagi Kelurahan Masjid Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda diantaranya sebagai berikut:

1. Sebaiknya diberikan pelatihan dan pendidikan terutama pada tahap pengetikan redaksi agar tidak terjadi kesalahan dan bisa selesai dengan waktu yang relatif cepat. Sebaiknya di lakukan pengecekan kembali terhadap redaksi yang akan diberikan kepada masyarakat sehingga tidak terjadi kesalahan.

2. Sebaiknya kepala Kelurahan memberikan monitoring dan evaluasi kepada aparatur Kelurahan Masjid Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda agar lebih meningkatkan lagi sikap keramahan dalam memberikan pelayanan, sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang mereka terima agar dapat memberikan citra positif dimata masyarakat.
3. Sebaiknya aparatur Kelurahan Masjid Kecamatan Samarinda Seberang berkoordinasi dengan Pemerintah Kota Samarinda tentang pengadaan sarana dan prasarana yang memadai berupa komputer dan perbaikan beberapa ruangan dalam kantor untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tetap maksimal dan memuaskan masyarakat sebagai penerima pelayanan.
4. Sebaiknya aparatur Kelurahan Masjid Kecamatan Samarinda Seberang melaksanakan sosialisasi dalam bentuk pertemuan RT setempat maupun sosial media mengenai prosedur pelayanan publik, sehingga masyarakat lebih paham dan sadar terhadap standar pelayanan publik yang baik dan bebas dari nuansa Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Patton, Adridan Heru Puji Winarso. 2008. *Akuntabilitas Pejabat Publik*. Universitas Negeri Malang ( UM Press ). Malang.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Sedarmayanti, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: MandarMaju.
- Sedarmayanti, 2003. *Good Governance (Kepemerintahan yang baik) Dalam rangka otonomi daerah*. MandarMaju. Bandung. 2012.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Bharata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media. Komputindo.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persabda.
- Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV Citra Malang.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Umar, Husein. 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Koentjaraningrat. 1997. *Metode-metode Penelitian Masyarakat/Redaksi Koentjaraningrat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Turner, Mark and Hulme, David, 1997. *Governance, Administrasi, and Development: Making The State Work*. London: Mac Millan Press Ltd.
- Raba, Manggaukang. 2006. *Akuntabilitas, Konsep dan Implementasi*. Malang: UMM Press.
- Miles, Matthew B dan A. Michael Huberman.2014. *Analisis Data Kualitatif*. Universitas Indonesia (UI-PRESS). Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- LAN & BPKP. 2000. *Akuntabilitas dan Good Governance*, LAN,Jakarta: Lembaga.
- Nugroho, D, Riant. 2004. *Kebijakan Publik, Formulasi Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: Gramedia.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005.*Manajemen Publik*. Jakarta: Grassindo.
- Winarno Surakhmad. 1994. *Metode dan Teknik Akuntabilitas*. Bandung: Tarsito.
- Dr. Kridawati Sadhana, M.S. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*.Malang : CV.Citrab.
- Keban, Yaremis T. 1995. *Indikator Kinerja Pemda: Pendekatan Manajemen Dan Kebijakan*. Yogyakarta: (makalah)
- Lamatenggo, Nina. 2012. *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Widodo, Joko. 2006. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Jakarta: Bayumedai Publishing.
- Sembiring, Masana. 2012. *Budaya dan Kinerja Organisasi*. Bandung: Fokusmedia
- Dokumen-dokumen :**
- Undang-undang Nomor 05 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN)
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan Kota Samarinda
- Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 Tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (AKIP).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 tahun 2004 Tentang petunjuk Transparansi dan Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Negara Pelayanan Publik.