

# APPLICATION OF THE PRINCIPLE OF TRANSPARENCY IN PUBLIC INFORMATION SERVICES: STUDY OF THE OFFICE OF COMMUNICATION, INFORMATION AND STATISTICS (KOMINFO) BARRU REGENCY

**Masyitah**

STIA Al Gazali Barru  
masyitah@algazali.ac.id

## ABSTRACT

*Good governance can be understood by applying characteristics, namely participation, law enforcement, transparency, equality, responsiveness, forward insight, accountability, supervision, efficiency and effectiveness, and professionalism. Anything that wants to be discussed is information transparency. Information transparency is openness in implementing decision making and openness in presenting material and relevant information about the company. Meanwhile, transparency is a principle that guarantees access or freedom for everyone to obtain information about government administration and other activities, namely information about policies, the process of making, and implementation as well as the results achieved. The purpose of this study is to find out how the transparency principle is applied in providing information services to the public by the Barru Regency Communication, Information and Statistics Office (Kominfo). The research methods used in this study are qualitative descriptive methods and data collection techniques through observation and in-depth interviews with informants, and literature study. The informants in this study were the Head of the Office and the Secretary as Key Informants, while some Department employees, namely structural and functional officials as the main informants. From the results of research conducted at the Communication and Informatics Office, it was found that various indicators of transparency of employees had successfully implemented the principle of transparency well in providing public information services to the public*

*both what information is needed by the community.*

*Keywords: transparency, service, information, communication*

**PENERAPAN PRINSIP TRANSPARANSI DALAM PELAYANAN INFORMASI PUBLIK:  
STUDI KANTOR DINAS KOMUNIKASI, INFOMATIKA DAN STATISTIK (KOMINFO)  
KABUPATEN BARRU**

**ABSTRAK**

*Tata laksana pemerintahan yang baik dapat dipahami dengan memberlakukan karakteristik yaitu partisipasi, penegakan hukum, transparansi, kesetaraan, daya tanggap, wawasan kedepan, akuntabilitas, pengawasan, efisiensi dan efektifitas, serta profesionalisme. Adapaun yang ingin dibahas yaitu transparansi informasi. Transparansi informasi adalah keterbukaan dalam melaksanakan pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam mengemukakan informasi materiil dan relevan mengenai perusahaan. Sementara transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan dan kegiatan lainnya, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan, dan pelaksanaan serta hasil-hasil yang dicapai. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip transparansi dalam memberikan pelayanan informasi kepada publik oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Kominfo) Kabupaten Barru. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara secara mendalam kepada informan, dan studi kepustakaan. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas dan Sekretaris sebagai Informan Kunci sedangkan beberapa pegawai Dinas yaitu pejabat struktural dan pejabat fungsional sebagai Informan utama. Dari hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika ditemukan berbagai indikator transparansi para pegawai sudah berhasil menerapkan prinsip transparansi dengan baik di dalam memberikan pelayanan informasi publik kepada masyarakat baik informasi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.*

*Kata Kunci: Transparansi, Pelayanan, informasi, komunikasi*

## A. PENDAHULUAN

Untuk penyelenggaraan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat, harus dijelaskan atau disosialisasikan atau dimasyarakatkan tentang kebijaksanaan-kebijaksanaan di bidang pemerintah untuk kepentingan masyarakat baik secara transparan. Untuk mensosialisasikan kebijaksanaan-kebijaksanaan di bidang pemerintah maupun pembangunan sebaiknya disampaikan informasi secara lengkap dan utuh dan terbuka. Dengan demikian masyarakat merasa memiliki keikutsertaan di bagian dalam proses pembangunan itu sendiri.

Pelayanan informasi yang terbuka atau transparan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaharuan baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring tuntutan rakyat dan perkembangan di dalam pemerintahan itu sendiri. Namun demikian pembaharuan dari kedua sisi tersebut masih belum memuaskan arti posisi negara-masyarakat dan pemerintah-rakyat masih belum menguntungkan 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 atau rakyat.

Semangat reformasi politik di Indonesia beberapa tahun lalu telah memunculkan terminologi baru yang disebut sebagai *Good Governance*. Popularitas terminologi ini mencuat di kalangan pemerintah, akademis, dan lembaga swadaya masyarakat. Terminologi *Good Governance* sering diterjemahkan sebagai tata pemerintahan penyelenggara negara, atau cukup diartikan dengan penyelenggaraan ataupun pengelolaan (manajemen).

Secara teoritis, *good governance* sendiri dapat diberi arti sebagai suatu proses yang mengorientasikan pemerintahan pada distribusi kekuatan dan kewenangan yang merata dalam seluruh elemen masyarakat untuk dapat mempengaruhi keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kehidupan publik beserta seluruh upaya pembangunan politik, ekonomi, sosial, dan budaya mereka dalam sistem pemerintahan (Sinambela, 2006:47).

Berkaitan dengan *good governance*, Mardiasmo dalam Tangkilisan, mengemukakan bahwa orientasi pembangunan sektor publik adalah untuk menciptakan *good governance*, dimana pengertian dasarnya adalah

pemerintahan yang baik. Kondisi ini berupaya untuk menciptakan suatu penyelenggaraan pembangunan yang solid dan bertanggungjawab sejalan dengan prinsip demokrasi, efisiensi, pencegahan korupsi, baik secara politik maupun administrasi (Tangkilisan, 2005:114).

Hingga sampai saat ini, kualitas pelayanan informasi kepada publik di Indonesia masih diwarnai berbagai masalah seperti pelayanan informasi yang sulit diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perizinan tertentu, biaya yang tidak jelas. Hal-hal seperti tersebut diatas merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan informasi kepada publik. Untuk itu perlu diadakan atau dilakukan paradigma yang dapat merubah bentuk pelayanan terutama pelayanan informasi secara transparan. Di dalam mewujudkan pelayanan informasi secara transparan maka perlu dibentuk suatu lembaga yang khusus menangani pelayanan informasi secara transparan sehingga masyarakat atau publik dapat memperolehnya secara cepat, mudah dan dapat memuaskan masyarakat atau publik. Melihat dari fungsi utama pemerintah yang merupakan penyelenggara pelayanan publik dan seiring dengan tuntutan perkembangan sudah menjadi

seharusnya pemerintah melakukan perbaikan dan pelayanan publik tersebut.

Sebagaimana yang dijelaskan diatas pelayanan informasi pembangunan maupun pemerintahan sebaiknya harus dilakukan secara transparan karena apabila informasi yang diberikan kepada masyarakat atau publik tidak lengkap atau setengah-setengah akan dapat menimbulkan kesimpangsiuran atau tidak jelas sehingga dapat mengaburkan informasi yang diperlukan. Maka transparansi informasi kepada publik haruslah benar-benar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang diharapkan. 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

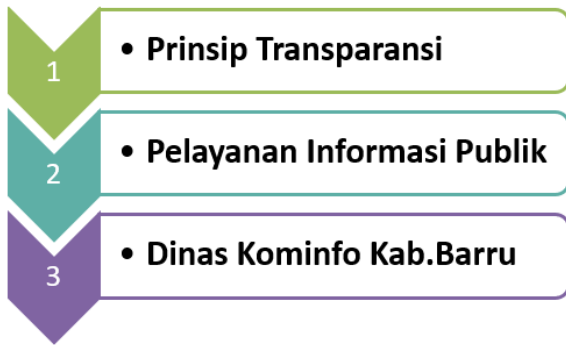
konsekuensi yang timbul apabila suatu informasi diberikan kepada masyarakat serta setelah diperimbangkan dengan seksama bahwa informasi publik dapat melindungi kepentingan yang lebih besar daripada membukanya atau sebaliknya.

Dengan adanya sifat untuk memperoleh setiap informasi publik maka peranan Dinas Komunikas, Informatika dan Statistik Kabupaten Barru 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 napas Undang-Undang Otonomi Daerah UU No. 23 Tahun 2014 dan itu berlaku secara umum baik kepada Dinas, Badan Pemerintahan mulai dari tingkat Propinsi maupun Kabupaten/Kota. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Barru 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.

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menguraikan bagaimana penerapan prinsip transparansi dalam pelayanan informasi publik (Studi Kantor **Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Kominfo) Kabupaten Barru**). Metode deskriptif dengan pendekatan analisa kualitatif memusatkan perhatian pada masalah- masalah atau fenomena-fenomena yang ada pada saat penelitian dilakukan atau masalah yang bersifat aktual, kemudian menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang diselidiki sebagaimana adanya diiringi dengan interpretasi yang rasional dan akurat. Dengan demikian penelitian ini akan menggambarkan fakta-fakta dan menjelaskan keadaan dari objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ada dan mencoba menganalisa kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh.



Gambar 1 Diagram Alir Penelitian

### C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Untuk dapat mewujudkan prinsip Transparansi informasi sekaligus untuk dapat mewujudkan good governance perlu dilakukan berbagai cara atau teknik untuk mengimplementasikan sistem pelayanan informasi yang transparan. Dengan adanya penerapan sistem ini dimulai dari hal yang paling kecil yang tentunya diharapkan akan berdampak pada hal yang paling besar lagi. Dalam penyelenggaraan pelayanan informasi yang transparan kepada masyarakat publik, sangat perlu dilakukan sebagai tolok ukur dalam menilai sistem pemerintahan dan birokrasi khususnya pelayanan informasi secara transparan yang ada di Indonesia. Indikator yang dimaksudkan dalam pelayanan informasi secara transparan antara lain manajemen dan penyelenggaraan

pelayanan publik, prosedur pelayanan, rincian biaya pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, lokasi pelayanan, janji pelayanan, standar pelayanan dan informasi pelayanan. Dengan indikator di atas akan diketahui bagaimana penerapan transparansi informasi dalam pelayanan kepada masyarakat publik pada Dinas Komunikasi, informatika dan Statistik Kabupaten Barru

#### Transparansi dalam Pelayanan Informasi

Transparansi informasi di dalam penyelenggaraan informasi publik perlu dijelaskan pengertian transparansi informasi tersebut agar tidak membingungkan masyarakat pengguna informasi itu. Adapun pengertian transparansi informasi tersebut adalah merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan (informasi) yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan ataupun pengendaliannya, serta mudah diakses atau diperoleh oleh semua pihak yang memerlukan informasi tersebut.

Adapun transparansi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah :

## 1. Manajemen dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat sehingga masyarakat memiliki peran aktif dalam hal tersebut. Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan leding sektor dalam hal ini Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Barru, bahwa dalam mewujudkan transparansi informasi peran serta secara aktif sangat diperlukan dari masyarakat pengguna informasi karena dengan demikian transparansi informasi dapat merupakan salah satu untuk mewujudkan good governance. Kegiatan atau kebijakan apa saja yang dilakukan oleh Dinas sebaiknya harus diinformasikan atau disosialisasikan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat mengetahui dan berperan serta untuk melaksanakan kegiatan khususnya kegiatan informasi tentang pembangunan dan pemerintahan. Hanya saja kadang-kadang kegiatan informasi yang disosialisasikan ataupun diinformasikan banyak masyarakat tidak mengetahuinya tentang kebijakan yang dilaksanakan pemerintah. Dengan demikian dapat ditarik

kesimpulan bahwa manajemen dan penyelenggaraan sosialisasi informasi pembangunan secara transparan tidak berjalan secara efektif sehingga diperlukan manajemen yang lebih baik dan produktif.

## 2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan informasi adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama sehingga menunjukkan adanya tahapan cara-cara yang harus ditempuh serta ada kepastian yang jelas dalam pelayanan informasi yang secara terbuka. Prosedur pelayanan informasi kepada masyarakat sebaiknya harus sederhana, mudah dipahami, mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk bagan alir (Flow Chart) yang dipampangkan dalam suatu ruangan informasi. Flow chart itu sangat penting dalam setiap penyelenggaraan pelayanan informasi kepada publik karena merupakan sebagai petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan memberikan informasi bagi penerima pelayanan juga sebagai media publikasi yang terbuka yang dapat mendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisiensi serta sebagai pengendali dan acuan bagi masyarakat maupun aparat, dalam melakukannya pengawasan penilaian. Tetapi dalam kenyataannya di lapangan peneliti masih melihat

belum selengkapnya yang diharapkan bagi pengguna informasi.

### **3. Rincian Biaya Pelayanan**

Biaya pelayanan informasi pada Dinas, pada prinsipnya tidak ada tetapi pejabat pengelola informasi menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya) sedangkan untuk penggandaan atau perekaman pemohon atau pengguna informasi publik dapat melakukan penggandaan atau fotokopi di sekitar gedung Dinas Komunikasi dan Informatika atau menyediakan CD/DVD kosong atau flasdisk untuk perekaman dan informasi lainnya.

### **4. Waktu Penyelesaian Pelayanan**

Di dalam penyelesaian pelaksanaan pelayanan informasi prosesnya dalam memenuhi permintaan informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang ditentukan dan waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja

sejak diterimanya permintaan, Pejabat pengelola informasi dan dokumentasi (PPID) akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada di bawah penguasaannya atau tidak dan PPID dapat memperpanjang waktu

paling lambat 7 hari kerja. Selanjutnya penyampaian pendistribusikan atau penyerahan informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung melalui email, fax ataupun jasa Pos. Berdasarkan penglihatan peneliti hal waktu penyelesaian pelayanan informasi telah berjalan dengan baik hal ini terbukti dari sewaktu penulis memperoleh informasi atau data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini. Demikian juga pelayanan informasi pada masyarakat umum, contohnya pelajar, mahasiswa dapat mempergunakan secara langsung atau diakses informasi yang diperlukan melalui penyediaan internet di halaman gedung kantor tersebut.

### **5. Pejabat yang Berwenang dan Bertanggungjawab**

Dalam proses pelayanan informasi secara transparan dan bertanggungjawab adalah Kepala Dinas maupun Sekretaris serta dibantu oleh Pejabat Struktural dan pejabat fungsional yang diberikan wewenang untuk melayani pemberian informasi secara terbuka. Namun hal-hal informasi yang dikecualikan atau bersifat rahasia negara itu yang berhak memberikan adalah Kepala Dinas Komunikasi, informatika dan Statistik Kabupaten Barru

## 6. Lokasi Pelayanan

Tempat dan lokasi pelayanan informasi secara terbuka tetap dilakukan di kantor tersebut yang telah disediakan ruangan khusus untuk memberikan pelayanan informasi, contoh dalam kegiatan temu pers yang dilaksanakan oleh suatu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) misalnya SKPD Pertanian itu harus dilaksanakan satu ruangan pertemuan yang mengundang pejabat yang berwenang untuk memberikan penjelasan dan pengertian serta pemahaman tentang informasi instansi yang bersangkutan yang dihadiri oleh para wartawan media cetak maupun wartawan media elektronik. Hal itu telah berjalan dengan baik sesuai dengan penjelasan oleh leading sektor dalam hal ini Sekretaris.

## 7. Janji Pelayanan

Akta atau janji pelayanan informasi oleh aparat atau karyawan- karyawan dinas merupakan komitmen tertulis di unit kerja pelayanan instansi pemerintahan dalam menyediakan pelayanan informasi kepada masyarakat. Dapat pula dilakukan suatu kesepakatan melalui motto pelayanan dengan penyusunan dengan kata-kata yang memberi semangat baik kepada pemberi maupun penerima informasi. Berdasarkan pengamatan peneliti

kesepakatan tersebut telah peneliti temukan pelaksanaannya belum maksimal seperti yang diharapkan.

## 8. Standar Pelayanan

Dalam setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun standar pelayanan masing-masing sesuai dengan tugas dan wewenangnya dan dipublikasikan kepada masyarakat agar adanya kenyamanan dan kepastian bagi penerima pelayanan informasi. Standar pelayanan itu dapat berupa waktu pelayanan, mekanisme dan prosedur pelayanan, dasar hukum dan lain-lain.

## 9. Informasi Pelayanan

Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Barru melalui setiap unit kerja masing-masing wajib mempublikasikan mengenai cara-cara pelayanan informasi dan setiap pejabat yang berwenang wajib memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat atau publik. Jadi informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat harus transparan atau terbuka terkecuali informasi yang bersifat pengecualian maupun yang bersifat rahasia negara.

## Hambatan-Hambatan

Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam menerapkan prinsip transparansi informasi antara lain:

### a. Terbatasnya Dana

Yang dimaksudkan terbatasnya dalam hal ini adalah dana yang diperlukan untuk misalnya penggandaan informasi yang bersifat insidental maupun yang cepat. Hal ini bisa terjadi sewaktu-waktu apabila ada suatu kegiatan pelayanan informasi tetapi anggarannya tidak tersedia dalam mata anggaran atau pos anggaran yang telah dianggarkan sebelumnya.

### b. Kualitas Sumber Daya Manusia

Hambatan dalam sumber daya manusia ini terjadi ketika menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia seperti penggunaan website, internet, dan lain-lain. Dimana sumber daya manusia tidak mampu menggunakan alat teknologi yang canggih karena sumber daya manusia pada umumnya telah lanjut usia. Jadi harus diperlukan tenaga sumber daya manusia yang berkualitas yang mampu dan sanggup menggunakan sarana dan prasarana yang disediakan. Dengan kata lain perlunya pengupgrade sumber

daya manusia atau tenaga yang mudah dan energik dan mampu bekerja secara profesional.

### c. Terbatasnya sarana dan prasarana

Terbatasnya sarana dan prasarana juga dapat menjadi suatu hambatan untuk melaksanakan kegiatan pelayanan informasi mengingat tugas yang diberikan kepada dinas cukup banyak dan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Barru merupakan dapur atau informasi pemerintahan Kabupaten Barru.

## D. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Informasi adalah merupakan salah satu kebutuhan masyarakat atau publik yang diperlukan untuk dapat dipergunakan oleh pemakai informasi. Dengan tersedianya informasi yang diperlukan maka segala kegiatan akan dapat berjalan sebagaimana yang diinginkan atau diharapkan. Untuk itu informasi tersebut dapat diperoleh atau disiapkan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistis Kabupaten Barru

2. Untuk mendapatkan informasi yang diperlukan oleh pengguna informasi masyarakat atau publik harus ada pelayanan informasi yang transparan yang disediakan oleh Dinas sehingga masyarakat pengguna informasi tidak mengalami kesulitan untuk mendapatkannya. Namun disisi lain untuk pelayanan informasi secara transparan harus memenuhi standar pelayanan informasi yaitu manajemen dan penyelenggara pelayanan publik, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, rincian biaya pelayanan, pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab, lokasi pelayanan, janji pelayanan, dan informasi pelayanan.
3. Untuk dapat memberikan pelayanan informasi secara lebih luas dan transparan harus didukung dengan pendanaan yang cukup, pengadaan sumber daya manusia yang berkualitas, energik dan tenaga muda yang profesional dan bertanggungjawab.

## 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.
- Lijian Poltak Sinambela, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, 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.
- Sedarmayanti. 2003. *Good Governance Dalam Rangka Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju.
- Singarimbun, Masri. 2008. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Suyanto, Bagong. 2005. *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Prenada Media.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grassindo.

## Sumber Undang-Undang:

- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan  
Aparatur Negara No. 26/KEP/M.  
PAN/2/2004

Buku Pedoman Penguatan Pengamanan  
Program Pembangunan Daerah,  
Badan Perencanaan Pembangunan  
Nasional & Departemen Dalam  
Negeri. 2002.

**Sumber Internet:**

[http://khafidsociality.blogspot.com/2011/07/penerapan-prinsip-prinsip good.html](http://khafidsociality.blogspot.com/2011/07/penerapan-prinsip-prinsip-good.html)

[http://www.google.com/teori  
transparansi/](http://www.google.com/teori-transparansi/)