

Pengaruh Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Panyabungan Barat, Kabupaten Mandailing Natal

Nirmala Haty Harahap*, Wisnu Yusditara

Fakultas Ekonomi, Prodi Manajemen, Universitas Graha Nusantara, Indonesia

KEYWORDS

Transparency, quality of public services, sub-district services, public satisfaction, Mandailing Natal Regency

CORRESPONDENCE

Wisnu Yusditara
E-mail address: nirmalahati1985@gmail.com

A B S T R A C T

*This research is a quantitative descriptive study with the main problem being the influence of transparency on public services at the West Panyabungan District Office, Mandailing Natal Regency. Based on that, this research aims to find out the influence of transparency on public services at the West Panyabungan District Office, Mandailing Natal Regency. The population and sample for this study were 34 employees. To obtain the required data, documentation techniques and questionnaires were used as data sources. The data obtained was then analyzed quantitatively using the Pearson's Product Moment correlation formula. The results of data analysis using the product moment correlation technique obtained a correlation value of 0.506, while the correlation value in the Product Moment table (*rtable*) with a value of $N = 34$ was 0.339. This proves that the hypothesis formulated in this research can be accepted as true and has a positive and significant influence because the correlation value is greater than the Product Moment table (*rtable*) value. The Transparency variable (*X*) influences the Public Service variable (*Y*) by 25.6% while the remaining 74.4% is explained by other variable factors not examined by the author.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik yang ada saat ini memiliki beberapa kelemahan yaitu kurang responsif, kurang informatif, atau juga kurang efisien, dan sebagainya. Selain itu, ditinjau dari sisi kelembagaan, kelemahan yang ada dalam sistem pelayanan publik adalah pola organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hal ini menyebabkan pelayanan yang diberikan penuh dengan birokrasi yang berbelit-belit dan juga tidak terkoordinasi.

Pelayanan publik merupakan hal yang penting untuk memenuhi kebutuhan warga, karena itu negara harus menjamin akses warganya terhadap pelayanan tersebut. Negara berkewajiban menjaga akses warga terhadap berbagai pelayanan yang menjadi kebutuhan masyarakat. Berbagai pelayanan administratif seperti pelayanan KTP, Kartu Keluarga (KK), dan perizinan merupakan pelayanan yang diselenggarakan untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar masyarakat.

Penyelenggara layanan publik di suatu negara atau daerah harus dapat memberikan pelayanan yang lebih efisien, efektif dan responsif agar dapat berkompetisi dengan penyelenggara pelayanan publik di negara lain. Sistem pelayanan publik yang tidak efisien akan cenderung mempersulit satuan ekonomi negara tersebut saat mereka berkompetisi di pasar global.

Praktek *good governance* juga mensyaratkan adanya transparansi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan secara keseluruhan. Transparansi merupakan sebuah konsep yang penting seiring dengan menguatnya keinginan untuk mengembangkan praktek *good governance*. Dengan diberikannya kesempatan untuk masyarakat mengetahui berbagai informasi, maka akan mempermudah masyarakat dalam menilai keberpihakan pemerintah terhadap kepentingan publik. Untuk menciptakan *good governance* yaitu ditunjukkan dengan pelayanan birokrasi pemerintah yang akuntabel, kesadaran diantara pegawai pemerintah yaitu mengetahui pentingnya mengubah citra pelayanan publik yang sangat diperlukan.

Ada 2 (dua) hal yang mengharuskan adanya transparansi yaitu wujud dari pertanggung jawaban pemerintah terhadap rakyat dan merupakan upaya pemerintah dalam meningkatkan manajemen pengelolaan dan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan mengurangi terjadinya praktik korupsi, kolusi dan nepotisme.

Transparansi berarti bahwa informasi dari pemerintah dapat diakses secara bebas dan mudah diakses oleh publik atau masyarakat.

Rincian dan kepastian biaya pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan yang ada. Transpatansi yang terkait biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon atau penerima pelayanan dengan masyarakat yang dilayani.

Prinsip transparansi atau keterbukaan mempunyai peran penting dalam upaya mewujudkan pelayanan berkualitas kepada masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui prinsip transparansi dalam pelayanan publik, kebijakan pemerintah diharapkan akan lebih terbuka terhadap pengawasan, akses informasi dapat diakses secara terbukanya sehingga masyarakat mengetahui setiap kebijakan yang dikeluarkan pemerintah, selain itu, keterbukaan akan menciptakan prinsip *check and balances* antara pemerintah dan masyarakat. Prinsip transparansi juga akan mampu menumbuhkan rasa saling percaya antara pemerintah dengan masyarakat, dimana pemerintah sebagai penyedia barang dan jasa publik wajib memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat yang membutuhkan.

Secara lebih lanjut dalam penelitian ini akan melihat bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Kecamatan Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal. Dan melihat luasnya pembahasan prinsip-prinsip *good governance*, maka penulis hanya akan meneliti beberapa penerapan prinsip *good governance* yaitu transparansi dalam pelayanan publik.

Salah satu wujud dari penerapan prinsip transparansi adalah terbukanya akses informasi kepada masyarakat dimana masyarakat bebas memperoleh informasi yang berkaitan dengan pelayanan kependudukan. Berdasarkan penelusuran penulis, indeks kepuasan masyarakat (IKM) pelayanan kecamatan Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal dikatakan cukup memuaskan. Hal ini dijadikan sebagai acuan Kecamatan Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal untuk terus memperbaiki pelayanan dan dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

Selain itu adanya *road map* reformasi birokrasi yang direncanakan di pemerintahan Kabupaten Mandailing Natal diharapkan mampu mempengaruhi instansi-instansi dibawahnya untuk dapat terus meningkatkan pelayanan yang terbaik. Dalam wacananya *road map* reformasi birokrasi pemerintahan Kabupaten Mandailing Natal memperhatikan beberapa poin salah satunya mengenai permasalahan bidang pelayanan publik yaitu belum optimalnya penyelenggaraan pemerintahan umum dalam pelayanan publik yang disebabkan masih kurangnya sarana prasarana, kapasitas aparatur belum memadai, sistem prosedur yang belum dimanfaatkan secara optimal.

Kabupaten Mandailing Natal merupakan salah satu daerah otonom yang dituntut untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dalam bentuk pelayanan publik, tetapi penerapan pelayanan publik belum sepenuhnya direalisasikan di Kecamatan Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal. Panyabungan Barat termasuk salah satu kecamatan yang berada di wilayah Kabupaten

Mandailing Natal, Sumatera Utara. Kecamatan Panyabungan Barat ini merupakan sebuah instansi pemerintah yang melayani masyarakat dalam banyak hal, seperti pembuatan surat akta tanah, pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), Kartu Keluarga, surat pindah dan lain-lain.

Dalam pelaksanaanya, ternyata Kecamatan Panyabungan Barat belum sepenuhnya menerapkan prinsip transparansi. Hal ini, sebagaimana terlihat pada pembuatan KTP, Kartu Keluarga, dan pembuatan dokumen lainnya. Dalam pembuatan KTP misalnya tidak ditetapkan besaran biaya secara jelas (transparan), persyaratan yang harus dilengkapi, sehingga membuat tidak efektif karena warga harus bolak-balik untuk memenuhi persyaratan tersebut. Oleh karena itu penulis ingin melakukan penelitian secara mendalam tentang **“Pengaruh Transparansi Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal”**.

Perumusan Masalah

Sehubungan dengan uraian di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimanakah Pengaruh Transparansi Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah untuk mengetahui bagaimanakah Pengaruh Transparansi Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Transparansi

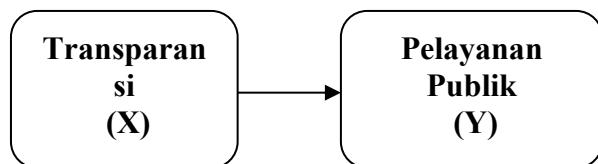
Transparansi berasal dari kata *transparent* yang memiliki arti jelas, nyata dan bersifat terbuka. Istilah transparansi dapat diartikan sebagai kejelasan atau keterbukaan informasi. Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai. (Loina Lalolo Krina P, 2006:67)

Pengertian Pelayanan Publik

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan publik adalah mendahuluikan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Sependapat dengan itu, Moenir (2008:75) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka kerangka konseptual penelitian ini dapat dilihat dibawah ini:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2012:47) hipotesis merupakan suatu penjelasan sementara tentang perilaku, fenomena, atau keadaan tertentu yang telah terjadi atau yang akan terjadi. Berdasarkan rumusan masalah di atas dapat disampaikan bahwa hipotesis dalam penelitian ini diduga ada pengaruh Transparansi terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Menurut Martono Nanang (2011:39) penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dikarenakan data yang akan diolah merupakan data rasio dan yang menjadi fokus dari penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh antar variabel yang diteliti.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Panyabungan Barat, yang beralamat di Jalan Lintas Kecamatan Panyabungan Barat No.01 Kelurahan Longat Kabupaten Mandailing Natal. Pelaksanaan penelitian ini direncanakan mulai dari Bulan Februari 2022 sampai dengan selesai.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemungkinan ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam lainnya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek dan subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek, (Sugiyono, 2012:115) Berdasarkan pendapat di atas maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kecamatan Panyabungan Barat yang berjumlah 34 orang. Dalam menetapkan sampel penulis berpedoman kepada pendapat Suharsimi Arikunto (2014:125) yang menyatakan bahwa apabila subjeknya kurang dari 100 orang lebih baik diambil semua sehingga penelitian merupakan penelitian populasi, selanjutnya jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10%-15% atau 20%-25% atau lebih. Sehingga penulis mengambil sampel seluruhnya dari populasi, karena jumlah populasinya tidak sampai 100 orang, maka sampel dalam penelitian ini sebanyak 34 orang yang diambil secara keseluruhan atau yang disebut dengan populasi sampling.

Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang dikumpulkan oleh penulis meliputi data:

1. Data lapangan yaitu data yang dikumpulkan langsung melalui objek penelitian yaitu pegawai Kantor Kecamatan Panyabungan Barat dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono,2012:135). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur atau tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

2. Dukungan dari beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan terlebih dahulu yang berhubungan dengan penelitian penulisan.
3. Wawancara yaitu dengan mengadakan kunjungan ke Kantor Kecamatan Panyabungan Barat dan melakukan wawancara dengan para pegawai Kantor Kecamatan Panyabungan Barat guna memperoleh data-data yang diperlukan untuk menunjang penelitian ini.

Uji Validitas

Uji validitas kuesioner dilakukan untuk menguji apakah suatu kuesioner layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Validitas berhubungan dengan alat ukur melakukan tugasnya mencapai sasaran. Suatu instrumen tersebut dikatakan valid jika instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya di ukur.

- a). Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan valid
- b). Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan tidak valid

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini dilakukan untuk melihat apakah alat ukur yang digunakan menunjukkan konsistensi dalam mengukur gejala yang sama (Sugiyono, 2012 :194).

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataannya valid
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ pernyataannya tidak reliabel

Koefisien Korelasi Pearson's Product Moment

Agar mengetahui pengaruh Transparansi Terhadap Pelayanan Publik, data dianalisa dengan menggunakan rumus hubungan *Pearson's Product Moment* yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N \cdot \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\left\{ N \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2 \right\} \left\{ N \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2 \right\}}}$$

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien korelasi
- X = Variabel bebas (X)
- Y = Variabel terikat (Y)
- N = Jumlah Sampel

Uji-t

Untuk menguji hipotesis dan untuk melihat ada tidaknya signifikan antar variabel penulis menggunakan uji-t Pengujian Uji-t adalah rumus untuk menguji tingkat signifikan hubungan antara kedua variabel yang diajukan sebagai pedoman penelitian.

Adapun uji-t yaitu:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t : Uji "t" tes

r : Koefisien korelasi

n : jumlah data

Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinan berfungsi untuk mengetahui signifikansi variabel koefisien determinan menunjukkan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Semakin besar nilai determinasi (R^2) semakin besar (mendekati satu) maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel

bebas adalah besar terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika determinasi (R^2) semakin kecil (mendekati nol) maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat semakin kecil. Hal ini berarti model yang digunakan tidak kuat untuk menerangkan variabel bebas terhadap variabel terikat. Rumus yang digunakan adalah:

$$kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

kd : koefisien determinasi

r : koefisien korelasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Kantor Kecamatan Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal

Kecamatan Panyabungan Barat terbentuk melalui Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Mandailing Natal Nomor 7 Tahun 2002 dimana terdiri dari 8 (delapan) kecamatan induk yang dimekarkan dan salah satunya adalah Kecamatan Panyabungan Barat. Kantor Kecamatan Panyabungan Barat terletak di Desa Longat yang merupakan Kecamatan dari Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal. Kecamatan Panyabungan Barat terdiri dari 7 desa dan 1 kelurahan. Kecamatan Panyabungan Barat adalah instansi atau lembaga pemerintahan di daerah yang bertugas untuk mengayomi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Kecamatan Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal berada di Jl. Lintas Panyabungan Barat, Kabupaten Mandailing Natal, Sumatera Utara.

Uji Validitas

Berdasarkan proses uji validitas instrumen dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* yang proses perhitungannya secara manual, keseluruhan dari 8 pernyataan dikatakan valid (sahih) seperti pada rincian hasil uji validitas instrumen sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Validitas		Keterangan
	r_{hitung}	r_{tabel}	
Transparansi (X)	0,814	0,339	Valid
	0,628	0,339	Valid
	0,759	0,339	Valid
	0,617	0,339	Valid
Pelayanan Publik (Y)	0,543	0,339	Valid
	0,770	0,339	Valid
	0,744	0,339	Valid
	0,672	0,339	Valid

Sumber: Data Diolah, 2022

Tabel di atas menunjukkan bahwa harga r_{xy} untuk semua item angket lebih besar dari r_{tabel} pada taraf signifikansi (α) = 5% yaitu sebesar 0,339, sehingga seluruh item pertanyaan dalam kuisioner ini valid atau sahih.

Uji Reliabilitas

Untuk hasil dari uji reliabilitas instrumen (Lampiran 2) menunjukkan nilai sebesar 0,997 dan bila dibandingkan dengan r_{tabel} sebesar 0,339 (batas penerimaan) berarti instrumen yang diajukan adalah reliabel karena r_{hitung} (0,997) > r_{tabel} (0,339).

Agar mengetahui pengaruh antara Transparansi dan Pelayanan Publik, data dianalisa dengan menggunakan rumus hubungan *Pearson's Product Moment* yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N \cdot \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\left\{ N \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2 \right\} \left\{ N \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2 \right\}}}$$

$$\begin{aligned} r_{xy} &= \frac{34.10019 - (574)(591)}{\sqrt{34.9820 - (574)^2(34.10325) - (591)^2}} \\ r_{xy} &= \frac{340646 - 339234}{\sqrt{(333880 - (329476)(351050 - 349281)}} \\ r_{xy} &= \frac{1412}{\sqrt{4404.1769}} \\ r_{xy} &= \frac{1412}{\sqrt{7790676}} \\ r_{xy} &= \frac{1412}{2791,2} \\ r_{xy} &= 0,506 \end{aligned}$$

Dari perhitungan di atas diperoleh nilai korelasi sebesar 0,506, sedangkan nilai korelasi dalam tabel *product moment* (r_{tabel}) dengan nilai $N = 34$ adalah sebesar 0,339. Dengan demikian hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian dapat diterima kebenarannya, sebab $0,506 > 0,339$, atau nilai perhitungan korelasi lebih besar daripada nilai yang ada pada tabel *product moment* (r_{tabel}).

Uji-t

Uji-t digunakan untuk mengetahui apakah variabel memiliki hubungan signifikan atau tidak dengan variabel terikat secara individual terhadap variabel terikat. Untuk menguji hipotesa dan untuk melihat data tidaknya signifikan antara variabel penulis menggunakan uji-t. Pengujian uji-t adalah rumus untuk menguji tingkat signifikan hubungan antara kedua variabel yang diajukan sebagai pedoman penelitian. Adapun rumus uji-t yaitu:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$\begin{aligned} t &= \frac{0,506\sqrt{34-2}}{\sqrt{1-0,506^2}} \\ t &= \frac{0,506\sqrt{32}}{\sqrt{1-0,256}} \\ t &= \frac{0,506 \cdot 5,657}{\sqrt{0,744}} \\ t &= \frac{2,862}{0,863} \\ t &= 3,316 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil analisa data di atas, maka diperoleh t_{hitung} adalah 3,316 sedangkan nilai t_{tabel} adalah 1,693 dengan menggunakan taraf signifikan 5% dan $dk = n - 2$, yaitu: $34 - 2 = 32$, maka $t_{tabel} = 0,05 (32) = 1,693$, jadi nilai t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} atau $3,316 > 1,693$.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara variabel Transparansi (X) terhadap Pelayanan Publik (Y).

Koefisien Determinan (R^2)

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

$$= 0,506^2 \times 100\%$$

$$= 0,256 \times 100\%$$

$$= 25,6\%$$

Berdasarkan perhitungan di atas diketahui bahwa koefisien determinan adalah sebesar 25,6%, artinya bahwa variabel Transparansi (X) mempengaruhi variabel Pelayanan Publik (Y) sebesar 25,6% sedangkan sisasnya sebesar 74,4% dijelaskan oleh faktor variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan rumus hubungan *Pearson's Product Moment* diketahui bahwa variabel Transparansi (X) berpengaruh terhadap variabel Pelayanan Publik (Y) pada Kantor Kecamatan Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal, dimana hipotesis yang dirumuskan dapat diterima kebenarannya sebab $0,506 > 0,339$ atau nilai perhitungan korelasi lebih besar daripada nilai pada tabel *product moment* (r_{tabel}).
2. Berdasarkan (Uji-t) variabel Transparansi (X) secara parsial berpengaruh terhadap Pelayanan Publik (Y) pada Kantor Kecamatan Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal, dimana hasil analisa data diperoleh t_{hitung} sebesar 3,316 sedangkan nilai t_{tabel} 1,693.
3. Berdasarkan perhitungan koefisien determinan (kd) menunjukkan bahwa hubungan antar variabel Transparansi (X) memiliki pengaruh terhadap Pelayanan Publik (Y) pada Kantor Kecamatan Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal, dimana variabel Transparansi (X) mempengaruhi variabel Pelayanan Publik (Y) sebesar 25,6% sedangkan sisasnya sebesar 74,4% dijelaskan oleh faktor variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis.

Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan di atas ada beberapa hal yang penulis rekomendasikan setelah melakukan penelitian ini antara lain:

1. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terkait transparansi dalam pelayanan publik, karena tidak menutup kemungkinan adanya pembaharuan dalam sistem pelayanan yang akan dilakukan Kecamatan Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal.
2. Dari segi transparansi, akses informasi perlu ditingkatkan dengan diperbarui (update) website Kecamatan secara berkala, agar memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi yang terbaru.
3. Pelayanan di Kecamatan Panyabungan Barat Kabupaten Mandailing Natal perlu ditingkatkan yaitu: Perlu sosialisasi tentang pentingnya masalah dokumen-dokumen kependudukan, kepada masyarakat agar masyarakat lebih peduli dan memperhatikan masalah dokumen kependudukannya.
4. Kepada rekan-rekan penulis yang lain agar melanjutkan penelitian ini dengan melihat sisi lain dari masalah yang sudah ada agar penelitian ini semakin baik.

DAFTAR PUSTAKA

- A.Ubaedillah dan Abdul Rozak, 2012, Pendidikan Kewarganegaraan Edisi Ketiga (Demokrasi, Hak Asasi Manusia dan Masyarakat Madani), Jakarta: Penerbit Prenada Media Group.
- Agus, Dwiyanto, 2015, Manajemen Pelayanan Publik; Peduli, Inklusif dan Kolaboratif, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Amin, Rahman Nur Rasjid, 2010, Akuntabilitas dan Transparansi Dalam Pertanggungjawaban Pemerintah Daerah Untuk Mewujudkan Pemerintahan yang Baik di Daerah, Studi di Kabupaten Kebumen: Program Sarjana Ilmu Hukum.
- Arifin, Tahir, 2011, Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggara Pemerintahan Daerah, Jakarta: Pustaka Indonesia Press.
- Arikunto, Suharsimi, 2014, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Jakarta: Rineka Cipta.
- Krina, Loina Lalolo, 2006, Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi, Jakarta: Sekretariat *Good Public Governance* Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Kristianten, 2006, Transparansi Anggaran Pemerintah, Jakarta: Rineka Cipta.
- Lijan Poltak, Sinambela, 2008, Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi, Jakarta: Bumi Aksara.
- Mardiasmo, 2008, Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah, Yogyakarta: Andi Offset.
- Martono, Nanang, 2011, Metode Penelitian Kuantitatif, Jakarta: Rajawali Press.
- Moenir, 2008, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara.
- Mustofa, Djaja, 2006, Kebijakan dan Administrasi Pembangunan, Jakarta: PT. Pustaka LP3ES Indonesia.
- Nico, Andrianto, 2007, Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui E-Government, Malang: Bayu Media.
- Sedarmayanti, 2017, Reformasi Adsmistrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan; Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik, Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono, 2012, Metode Penelitian Bisnis, Edisi Kedua, Bandun: Penerbit Alfabeta.
- Widodo, Joko, 2007, Analisa Kebijakan Publik, Malang: Bayu Media Publishing.