



## TRANSPARANSI DALAM PELAYANAN PERNIKAHAN DI KANTOR URUSAN AGAMA SENTANI KABUPATEN JAYAPURA

<sup>1</sup>LA ODE MARIHI, <sup>2</sup> LA JULI, <sup>3</sup>NOFRIANTO

<sup>1</sup>Manajemen, Universitas Yapis Papua  
email:

<sup>2</sup>Ilmu Pemerintahan, Universitas Yapis Papua  
email: lajuli764@gmail.com

<sup>3</sup>Ilmu Pemerintahan, Universitas Yapis Papua  
email:

### ABSTRAK

*Suatu kajian tentang Transparansi Dalam Pelayanan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Sentani Kabupaten Jayapura, merupakan suatu kajian deskriptif dengan instrument utama interview terhadap sejumlah informan dengan focus penelitian pada hal-hal yang berkaitan dengan proses layanan yang dilaksanakan pegawai pada KUA Sentani.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ketersediaan Akses pada informasi yang akurat dan tepat waktu mengacu pada peraturan dari Kementerian agama Kabupaten Jayapura, dengan adanya portal khusus, namun pada portal tersebut nyaris tidak ada informasi penting khususnya tentang pelayanan pernikahan pada KUA Sentani. Berkaitan dengan Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur dan biaya pada portal didalamnya sudah tertuang dasar hukum serta mekanisme yang mengatur tentang prosedur suatu urusan pelayanan termasuk prosedur tentang pelayanan pernikahan, namun pada portal tersebut sejauh ini belum ada kejelasan mengenai biaya yang dibebankan kepada masyarakat, khususnya biaya pengurusan pelayanan pernikahan.*

*Pada Kemudahan akses informasi pada Kantor Urusan Agama di Sentani Kabupaten Jayapura bahwa sejauh ini portal yang ada pada kantor kementerian agama kabupaten Jayapura secara proses portal tersebut sangat mudah dioperasikan, tetapi akses data dan informasi yang dibutuhkan sejauh ini belum tersedia, Tatakelola portal kementerian agama kabupaten Jayapura merupakan kewenangan penuh pegawai kementerian. Selanjutnya ketersediaan suatu mekanisme pengaduan jika terjadi pelanggaran sejauh ini untuk memberikan saran dalam upaya perbaikan pelayanan pada KUA Sentani, tersedia kotak saran yang ditempatkan diruangan depan pintu masuk, namun untuk mekanisme secara proseduralnya masyarakat cenderung belum mengetahuinya. Fasilitasi kotak saran dan pengaduan tersebut dalam upaya memberikan akses kepada masyarakat bila ada keluhan, saran dan masukan lalu diperiksa dan disampaikan pada rapat-rapat sebagai bahan evaluasi, jika terjadi pelanggaran, masyarakat dapat melaporkan secara tertulis kepada pihak Pimpinan atau instansi di atasnya, seperti Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jayapura, apabila terbukti terjadinya pelanggaran akan ditindak lanjuti berdasarkan jenis pelanggarannya termasuk sanksi yang diterima.*

### I. PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Berdasarkan beberapa prinsip *good governance* tersebut maka dapat dilihat bahwa transparansi merupakan salah satu prinsip dasar dalam tata kelola pemerintahan yang baik. Transparansi sendiri dapat diartikan sebagai penyediaan informasi tentang pemerintah bagi publik dan dijaminnya kemudahan di dalam memperoleh informasi-informasi yang akurat dan memadai.

Transparansi seperti yang digunakan dalam istilah politik berarti keterbukaan dan pertanggung-jawaban. Istilah ini adalah perpanjangan metafor

dari arti yang digunakan di dalam ilmu Fisika, yaitu sebuah objek transparan atau objek yang bisa dilihat tembus. Aturan dan prosedur transparan biasanya diberlakukan untuk membuat pejabat pemerintah bertanggungjawab dan untuk memerangi korupsi didalam jabatan yang di emban nya. Bila rapat pemerintah dibuka kepada umum dan media massa, bila anggaran dan laporan keuangan bisa diperiksa oleh siapa saja, bila undang-undang, aturan, dan keputusan terbuka untuk didiskusikan, semuanya akan terlihat transparan dan akan lebih kecil kemungkinan pemerintah untuk menyalah gunakannya untuk kepentingan sendiri.



Demikian juga pada Kantor Kantor Urusan Agama Kabupaten Jayapura, berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lakukan, teridentifikasi suatu gejala berkaitan dengan tingkat transparansi dalam memberikan pelayanan, khususnya dalam hal besaran biaya administrasi yang dibebankan kepada masyarakat selaku pengguna jasa layanan dan hal-hal yang berkaitan dengan transparansi dalam hal prosedur yang jelas dalam pengurusan suatu urusan pelayanan yang salah satunya yaitu pembuatan Pernikahan, dimana sejauh ini besaran biaya dan SOP pengurusan Pernikahan tersebut belum jelas ketetapanannya.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka penulis tertarik untuk mengkaji proses transparansi dalam memberikan pelayanan dengan memfokuskan diri pada bidang layanan penerbitan Pernikahan, dengan demikian judul penelitian yang peneliti usulkan adalah "Transparansi Dalam Pelayanan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kabupaten Jayapura" sebagai topic kajian yang akan dilakukan dalam penelitian ini.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah adalah " Bagaimana Transparansi Dalam Pelayanan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kabupaten Jayapura" ?

## C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Transparansi Dalam Pelayanan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kabupaten Jayapura.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Landasan Teori

#### 1. Transparansi

##### a. Pengertian

Didalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), transparansi mempunyai maksud atau artian yaitu nyata dan jelas. Dalam hal ini kata transparansi bisa dipakai untuk bermacam-macam hal. Transparansi sendiri menggambarkan tentang keterbukaan dari suatu masalah atau persoalan yang nantinya akan berakibat didalam masalah itu sendiri. Transparansi sendiri memiliki kata dasar yaitu "transparan". Transparan sendiri sering digunakan dalam penggunaan kata yang merujuk ke suatu keterbukaan atas sesuatu yang nyata dan jelas sesuai dengan fakta atau realita yang ada. Pendek kata, transparansi adalah sesuatu hal yang nyata, jelas, dan terbuka serta dapat dipertanggung-jawabkan keberadaannya. Dalam hal ini kata transparansi sendiri lebih ditekankan sebagai sebuah bentuk tindakan / sikap yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang terhadap pihak atau orang lain yang berkepentingan pada sebuah hal yang mereka kerjakan. Didalam penulisan kali ini, saya akan membahas lebih spesifik lagi tentang transparansi yang berkaitan didalam dunia pemerintahan.

#### b. Prinsip-prinsip Transparansi

Setidaknya ada 6 prinsip transparansi yang dikemukakan oleh Humanitarian Forum Indonesia (HFI) yaitu 1. Adanya informasi yang mudah dipahami dan diakses (dana, cara pelaksanaan, bentuk bantuan atau program) 2. Adanya publikasi dan media mengenai proses kegiatan dan detail keuangan. 3. Adanya laporan berkala mengenai pendayagunaan sumber daya dalam perkembangan proyek yang dapat diakses oleh umum. 4. Laporan tahunan 5. Website atau media publikasi organisasi 6. Pedoman dalam penyebaran informasi.

Menurut Mustopa Didjaja (2003 : 261), prinsip transparansi tidak hanya berhubungan dengan hal-hal yang menyangkut keuangan, transparansi pemerintah dalam perencanaan juga meliputi 5 (lima) hal sebagai berikut : 1. Keterbukaan dalam rapat penting dimana masyarakat ikut memberikan pendapatnya. 2. Keterbukaan Informasi yang berhubungan dengan dokumen yang perlu diketahui oleh masyarakat. 3. Keterbukaan prosedur (pengambilan keputusan atau prosedur penyusunan rancangan) 4. Keterbukaan register yang berisi fakta hukum (catatan sipil, buku tanah dll.) 5. Keterbukaan menerima peran serta masyarakat. Lebih lanjut Kristianten (2006:52) menyebutkan bahwa transparansi anggaran adalah informasi terkait perencanaan penganggaran merupakan hak setiap masyarakat. Hak masyarakat yang terkait penganggaran yaitu : a. Hak untuk mengetahui b. Hak untuk mengamati dan menghadiri pertemuan publik c. Hak untuk mengemukakan pendapat d. Hak untuk memperoleh dokumen publik e. Hak untuk diberi informasi.

#### c. Indikator Transparansi

Menurut Kristianten (2006:73) menyebutkan bahwa transparansi dapat diukur melalui beberapa indikator : a. Ketersediaan dan aksesibilitas dokumen b. Kejelasan dan kelengkapan informasi c. Keterbukaan proses d. Kerangka regulasi yang menjamin transparansi. Transparansi merujuk pada ketersediaan informasi pada masyarakat umum dan kejelasan tentang peraturan perundang-undangan dan keputusan pemerintah, dengan indikator sebagai berikut : a. Akses pada informasi yang akurat dan tepat waktu b. Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur dan biaya c. Kemudahan akses informasi d. Menyusun suatu mekanisme pengaduan jika terjadi pelanggaran.

#### d. Pelaksanaan Transparansi Dalam Good Governance

Penerapan prinsip transparansi dapat dilihat sebagai suatu usaha untuk mencegah keaburan (opacity) dan kerahasiaan (secrecy) proses penyelenggaraan pemerintahan yang dapat mengarah kepada penyimpangan kekuasaan, terutama kewenangan yang hanya dikuasai dan



dimonopoli oleh negara (Michener & Bersch, 2013: 235). Masyarakat akan lebih dihargai dengan adanya transparansi karena mereka menjadi mengerti berbagai aktivitas penyelenggaraan pemerintahan. Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah juga akan ikut terbangun mengingat pemerintah yang menguasai sumber daya penting terkait hajat hidup orang banyak dapat menunjukkan niat baik mengenai sejauh mana pemanfaatan sumber daya itu dikelola demi kepentingan publik. Sebagai konsekuensi lainnya, masyarakat akan dapat mengikuti, meninjau dan menilai kinerja pemerintahan secara lebih objektif.

## 2. Pelayanan

Pelayanan ialah melayani kegiatan yang hasilnya ditujukan untuk keinginan orang lain, baik individu ataupun kelompok serta masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan ialah semua bentuk aktivitas pelayanan yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintah di pusat, di daerah maupun di lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam wujud barang maupun jasa dalam rancangan pemenuhan kepentingan masyarakat dan dalam rancangan pelaksanaan ketetapan peraturan perundang-undangan.

### a. Dimensi Pelayanan

Tjiptono (2006:14) menyatakan ada lima dimensi pokok yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangible* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dari kemampuan sarana dan prasarana perusahaan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya) perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability* atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sifat yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantukan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat pada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanannya.

4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan kesopansantunan, dan kemampuan seluruh para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*countersy*).

5. *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan secara spesifik, serta memiliki suatu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

### b. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik

Ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus segera dapat dipenuhi oleh bank sehingga keinginan masyarakat dapat diberikan secara maksimal (Kasmir, 2012:257) antar lain.

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik., Masyarakat ingin dilayani secara prima. Untuk melayani masyarakat satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki. Udara dalam ruangan juga harus tenang dan tidak berisik dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan masyarakat betah untuk berurusan dengan pegawai.
2. Tersedia pegawai yang baik, Kenyamanan masyarakat juga sangat tergantung dari petugas, petugas harus ramah, sopan, dan menarik. Selain itu, petugas harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar.
3. Bertanggung jawab kepada setiap orang sejak awal hingga selesai, Dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Jika terjadi sesuatu maka segera petugas yang dari semula mengerjakannya mengambil alih tanggung jawabnya.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat, Dalam melayani masyarakat diharapkan petugas harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat.
5. Mampu berkomunikasi, Petugas harus mampu berbicara kepada setiap orang,



petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap urusan, Menjaga kerahasiaan sama artinya dengan menjaga rahasia masyarakat. Oleh karena itu, petugas harus mampu menjaga rahasia masyarakat terhadap siapapun. Rahasia merupakan ukuran kepercayaan masyarakat kepada lembaga layanan..
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, Untuk menjadi petugas yang handal harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena petugas selalu berhubungan dengan manusia, maka petugas perlu dididik secara khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi masyarakat atau kemampuan dalam bekerja.

#### c. Model Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler Keller (2007:55) merumuskan model kualitas pelayanan yang di perlakukan pada industri jasa. Pada model tersebut mengidentifikasi lima kesenjangan yang melibatkan ketidakberhasilan penyerahan jasa:

1. kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen Manajemen tidak selalu memahami dengan tepat apa yang diinginkan pelanggan.
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen dengan spesifikasi kualitas jasa Manajemen mungkin memahami dengan tepat keinginan-keinginan pelanggan, tetapi tidak menetapkan standar kerja.
3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyerahan jasa Karyawan mungkin kurang terlatih, tidak mampu atau tidak mau mematuhi standar, atau mereka kurang dihadapkan pada standar yang saling bertentangan, seperti menyediakan waktu untuk mendengarkan pelanggan dan melayani mereka dengan cepat.
4. Kesenjangan antara penyerahan jasa dan komunikasi eksternal Harapan-harapan konsumen di pengaruhi pernyataan yang di keluarkan perwakilan dan iklan perusahaan.
5. Kesenjangan antara persepsi jasa dan jasa yang diharapkan Kesenjangan ini terjadi apabila konsumen tersebut memiliki persepsi keliru tentang mutu jasa tersebut.

#### d. Prinsip Kualitas Pelayanan

Menurut Wolkins, dikutip dalam Saleh (2010:105) terdapat 6 (enam) prinsip utama kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Kepemimpinan, Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari

manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.

2. Pendidikan, Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat, teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
3. Perencanaan Strategik, Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.
4. Review, Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.
5. Komunikasi, Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun dengan *stakeholder* lainnya.
6. *Total Human Reward*, *Reward* dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Melalui cara ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktifitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

#### e. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Pada hakikatnya pengukuran kualitas suatu jasa atau produk hamper sama dengan pengukuran kepuasan konsumen, yaitu ditentukan oleh variabel harapan dan kinerja yang dirasakan. Untuk dapat mengelola jasa atau produk dengan baik dan berkualitas, maka perusahaan harus mengenal dan memperhatikan lima kesenjangan yang berkaitan dengan sebab kegagalan perusahaan. **Tjiptono (2011:80)** mengemukakan lima gap tersebut sebagai berikut :

1. Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen, Manajemen tidak selalu dapat merasakan apa yang diinginkan para konsumen secara cepat. Terjadinya kesenjangan ini umumnya disebabkan karena kurang efektifnya komunikasi antara bawahan dengan atasan, kurangnya riset pemasaran dan tidak dimanfaatkannya riset

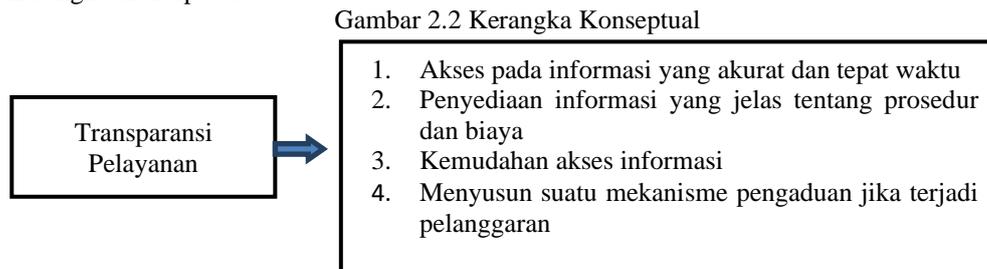
pemasaran, serta terlalu banyak tingkat manajemen.

2. Gap antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa atau produk. Manajemen mampu merasakan secara tepat apa yang diinginkan oleh para konsumen, tetapi pihak manajemen tersebut tidak menyusun suatu standar kinerja tertentu.
3. Gap antara spesifikasi kualitas jasa atau produk dan cara penyampaian. Karyawan perusahaan kurang dilatih atau bekerja melampaui batas dan tidak dapat atau tidak mau memenuhi standar atau mereka

dihadapkan pada standar-standar yang bertentangan.

4. Gap antara penyampaian jasa atau produk dan komunikasi eksternal. Harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan-pernyataan yang dibuat oleh wakil dan iklan perusahaan.
5. Gap antara jasa atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Kesenjangan ini terjadi bila konsumen mengukur kinerja atau prestasi perusahaan dengan cara yang berlainan dan salah dalam mempersepsikan kualitas jasa atau produk tersebut.

## B. Kerangka Konseptual



Sumber : Data Diolah, 2020

## III. METODOLOGI PENELITIAN

### A. Tipe dan Dasar Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif. Yaitu suatu jenis penelitian yang bersifat melukiskan realitas sosial yang kompleks yang ada di masyarakat

### B. Fokus Penelitian

dikemukakan Kristianten (2006:73) bahwa Transparansi merujuk pada ketersediaan informasi pada masyarakat umum dan kejelasan tentang peraturan perundang-undangan dan keputusan pemerintah, dengan indikator sebagai berikut : Akses pada informasi yang akurat dan tepat waktu, Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur dan biaya, Kemudahan akses informasi dan Menyusun suatu mekanisme pengaduan jika terjadi pelanggaran.

### C. Informan Penelitian

1. Kepala Kantor Urusan Agama di Sentani Kabupaten Jayapura
2. Kabag kepegawaian kantor Urusan Agama Kabupaten Jayapura;
3. Masyarakat selaku pengguna jasa layanan dalam pengurusan akta nikah 2 orang;
4. Staff pada kantor Urusan agama kabupaten Jayapura sebanyak 1 orang..

### D. Teknik Pengumpulan data

Pencarian data dalam menyusun penelitian ini digunakan beberapa teknik pengumpulan data yakni : Observasi, yakni teknik mengumpulkan

data dengan cara mengamati, Wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan terhadap informan dan Studi Literatur.

### E. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif, yang terdiri dari tiga komponen analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi data, diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi dari "kasar" yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. (Miles dan Huberman. 2007:16)
2. Penyajian Data, Merupakan susunan penyajian data yang baik dan jelas sistematikanya untuk merakit dan memudahkan melihat informasi dalam bentuk yang kompak. Susunan penyajian data yang baik dan jelas sistematikanya akan banyak menolong peneliti sendiri. Penyajian data harus mengacu pada rumusan masalah yang telah dirumuskan sebagai pertanyaan penelitian sehingga narasi yang tersaji merupakan deskripsi mengenai kondisi yang rinci untuk menceritakan dan menjawab setiap permasalahan yang ada.
3. Penarikan Kesimpulan, Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada



tahap awal, kesimpulan yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

#### IV HASIL DAN PEMBAHASAN

##### A. Hasil Penelitian

Pada bagian ini peneliti akan mencoba menganalisa dan menginterpretasikan hasil kajian melalui instrument utama berupa hasil wawancara dengan sejumlah informan, untuk hal-hal yang berkaitan dengan indikator penelitian yaitu sebagai berikut:

##### 1. Akses pada informasi yang akurat dan tepat waktu

Indikator pertama dalam penelitian ini adalah mengenai akses pada informasi yang akurat dan tepat waktu, yaitu Dalam arti harfiah akses adalah jalan masuk. Artinya bahwa dalam penyediaan informasi yang berasal dari arsip harus diberikan pula sarana atau alat untuk menemukan kembali informasi yang dibutuhkan. Hal ini juga berkaitan dengan kejelasan prosedur dalam pelaksanaan suatu layanan, baik dari tingkat keakuratan maupun ketepatan waktunya.

Berdasarkan hal tersebut maka peneliti melakukan wawancara berkaitan dengan akses tersebut pada kantor urusan agama Kabupaten Jayapura, secara khusus membahas mengenai pelayanan akta nikah, wawancara pertama dilakukan dengan dengan Kepala Kantor Urusan Agama di Sentani Kabupaten Jayapura, beliau mengatakan sebagai berikut: *Transparansi dalam penyediaan Akses pada informasi yang akurat dan tepat waktu secara khusus pada KUA Sentani sejauh ini mengacu pada peraturan dari Kementerian agama wilayah Kabupaten Jayapura sebagai instansi pemerintah pusat yang ditempatkan di daerah, dalam hal penyediaan akses informasi, maka dengan adanya perkembangan iptek maka akses informasi lebih ditekankan melalui media digital seperti portal Kementerian agama, media social serta media lainnya yang dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat, namun hal tersebut perlu diimbangi oleh kemampuan masyarakat dalam hal penelusuran informasi melalui berbagai media digital.* (wawancara di Kantor Urusan Agama Sentani Pada Tanggal 19 Oktober 2020)

Selanjutnya pada kesempatan yang sama peneliti berhasil melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Kepegawaian pada Kantor Urusan Agama Sentani Kabupaten Jayapura, dan diperoleh informasi berkaitan dengan ketersediaan akses

informasi yang akurat, adalah sebagai berikut: *Informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya sesuai dengan undang-undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik, demikian juga pada Kantor Urusan Agama, bahwa akses layanan informasi telah dikelola dan disosialisasikan kepada masyarakat, sehingga tingkat keakuratannya sudah dapat dipastikan baik karena mengacu pada aturan yang sama yang telah ditentukan oleh Kementerian Agama sebagai instansi pusat.* (wawancara di Kantor Urusan Agama Sentani Pada Tanggal 19 Oktober 2020)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan perwakilan masyarakat selaku pengguna jasa layanan berkaitan dengan hal tersebut dan diperoleh informasi sebagai berikut: *Menurut pandangan saya berkaitan dengan Akses pada informasi yang akurat sejauh ini portal kementerian agama wilayah Kabupaten Jayapura sebagai akses untuk mencari informasi yang dibutuhkan, khususnya informasi mengenai layanan pernikahan di KUA Sentani, namun yang menjadi perhatian pengelolaan portal tersebut sejauh ini masih minim, karena pada portal tersebut nyaris tidak ada informasi penting khususnya tentang pelayanan pernikahan pada KUA Sentani, karena portal tersebut belum dikelola dengan baik, sementara kami mencoba membuka portal kementerian agama wilayah lainnya jauh lebih lengkap informasi yang dimuat dalam portal tersebut.* (wawancara di Kantor Urusan Agama Sentani Pada Tanggal 20 Oktober 2020)

Berdasarkan pada hasil wawancara tersebut, berkaitan dengan ketersediaan Akses pada informasi yang akurat dan tepat waktu secara khusus pada KUA Sentani sejauh ini mengacu pada peraturan dari Kementerian agama sebagai instansi pemerintah pusat yang ditempatkan di daerah, dalam hal penyediaan akses informasi, bahwa akses layanan informasi telah memiliki portal khusus dari kementerian agama wilayah kabupaten Jayapura, mengacu pada aturan yang sama yang telah ditentukan oleh Kementerian Agama, pada portal tersebut nyaris tidak ada informasi penting khususnya tentang pelayanan pernikahan pada KUA Sentani, karena portal tersebut belum dikelola dengan baik.

##### 2. Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur dan biaya

Informasi adalah sekumpulan data atau fakta yang telah diproses dan dikelola sedemikian rupa sehingga menjadi sesuatu yang mudah dimengerti



dan bermanfaat bagi penerimanya. “informasi” memiliki arti yang berbeda dengan kata “data”. Data adalah fakta yang masih bersifat mentah atau belum diolah, setelah mengalami proses atau diolah maka data itu bisa menjadi suatu informasi yang bermanfaat. Tidak semua data atau fakta dapat diolah menjadi sebuah informasi bagi penerimanya. Jika suatu data yang diolah ternyata tidak bermanfaat bagi penerimanya, maka hal tersebut belum bisa disebut sebagai sebuah informasi.

Berdasarkan hal tersebut maka peneliti melakukan wawancara untuk mencari informasi yang jelas berkaitan dengan Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur dan biaya, wawancara pertama dilakukan dengan Kepala Kantor Urusan Agama di Sentani Kabupaten Jayapura, dan beliau memberikan informasi sebagai berikut: *Kami selaku Badan Publik diwajibkan untuk menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan informasi publik yang berada di bawah kewenangan kepada pemohon informasi publik selain informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan, maka berkaitan dengan hal tersebut, bahwa KUA telah memiliki portal yang dapat diakses masyarakat kapanpun, dimana didalamnya sudah tertuang dasar hukum serta mekanisme yang mengatur tentang prosedur suatu urusan pelayanan termasuk biaya administrasi yang dibebankan kepada masyarakat selaku pengguna jasa layanan.* (wawancara di Kantor Urusan Agama Sentani Pada Tanggal 20 Oktober 2020)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan salah seorang staff pada kantor urusan agama di Sentani Kabupaten Jayapura, berkaitan dengan hal tersebut dan diperoleh informasi sebagai berikut: *Berkaitan dengan prosedur pelayanan yang ada pada KUA Sentani Kabupaten Jayapura, sejauh ini telah tertuang jelas pada SOP yang diterbitkan Kementerian Agama dan diberlakukan bagi semua KUA secara nasional, termasuk prosedur tentang pelayanan pernikahan, dalam SOP tersebut dicantumkan juga estimasi waktu penyelesaian dan biaya yang dibebankan kepada masyarakat.* (wawancara di Kantor Urusan Agama Sentani Pada Tanggal 20 Oktober 2020).

Lebih lanjut wawancara dilakukan dengan salah seorang masyarakat yang sedang melakukan pengurusan pernikahan berkaitan dengan indikator tersebut beliau mengatakan sebagai berikut: *Ketersediaan informasi publik yang akurat, benar dan tidak membingungkan masyarakat dari pegawai. Untuk melaksanakan kewajibannya sebagai Badan Publik harus membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola informasi publik secara baik dan efisien sehingga dapat diakses dengan mudah sejauh ini kami telah diberi*

*petunjuk yang jelas berkaitan dengan hal tersebut, namun dalam hal besaran biaya sejauh ini kami coba cari pada portal KUA Sentani belum ada kejelasannya mengenai besaran biayanya.* (wawancara di Kantor Urusan Agama Sentani Pada Tanggal 20 Oktober 2020).

Berdasarkan pada hasil wawancara tersebut di atas, dapat dilihat sejauhmana transparansi pelayanan yang ada di KUA Sentani secara khusus berkaitan dengan Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur dan biaya bahwa sejauh ini berkaitan dengan prosedur, bahwa KUA telah memiliki portal yang dapat diakses masyarakat kapanpun, dimana didalamnya sudah tertuang dasar hukum serta mekanisme yang mengatur tentang prosedur suatu urusan pelayanan yang tertuang jelas pada SOP yang diterbitkan Kementerian Agama dan diberlakukan bagi semua KUA secara nasional, termasuk prosedur tentang pelayanan pernikahan, namun pada portal tersebut sejauh ini belum ada kejelasan mengenai biaya yang dibebankan kepada masyarakat, khususnya biaya pengurusan pelayanan pernikahan di KUA Sentani Kabupaten Jayapura.

### 3. Kemudahan akses informasi

Aksesibilitas merupakan ukuran kemudahan lokasi untuk dijangkau dari lokasi lainnya melalui sistem transportasi. Ukuran keterjangkauan atau aksesibilitas meliputi kemudahan waktu, biaya, dan usaha dalam melakukan perpindahan antar tempat-tempat atau kawasan. Kemudahan akses tersebut diimplementasikan pada bangunan gedung, lingkungan dan fasilitas umum lainnya, namun dalam hal ini kemudahan yang dimaksud adalah kemudahan dalam hal mengakses informasi layanan yang diberikan KUA Sentani Kabupaten Jayapura.

Berdasarkan hal tersebut maka kami melakukan wawancara dengan tokoh masyarakat di Sentani Kabupaten Jayapura, dan dari wawancara tersebut kami peroleh informasi seperti pernyataan berikut di bawah ini: *Saya telah mencoba membuka portal yang ada pada kantor kementerian agama kabupaten Jayapura untuk melihat informasi tentang Kantor Urusan Agama Sentani, secara proses portal tersebut sangat mudah dioperasikan, tetapi akses data dan informasi yang dibutuhkan sejauh ini belum tersedia pada portal tersebut, sehingga saya langsung datang ke Kantor Urusan Agama untuk meminta informasi terkait prosedur dan biaya pelayanan pernikahan.* (wawancara di Kantor Urusan Agama Sentani Pada Tanggal 20 Oktober 2020)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara tentang hal yang sama, dengan salah seorang staff pada Kantor Urusan Agama di Sentani Kabupaten Jayapura, dan diperoleh informasi sebagai berikut:



*Berkaitan dengan kemudahan akses informasi bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan pernikahan di KUA Sentani, secara ideal memang seharusnya dapat dilihat dengan jelas berkaitan dengan pelayanan pernikahan tersebut pada portal yang sudah tersedia, hal tersebut menjadi kewenangan kementerian agama kabupaten Jayapura dalam hal mengelola, menyajikan informasi dan menginput perkembangan dan informasi public yang diperlukan.* (wawancara di Kantor Urusan Agama Sentani Pada Tanggal 20 Oktober 2020)

Informan terakhir yang kami wawancara dilapangan berkaitan dengan mekanisme pengaduan jika terjadi pelanggaran dengan Kepala Bagian Kepegawaian di Kantor Urusan Agama Sentani Kabupaten Jayapura serta diperoleh informasi sebagai berikut: *Tatakelola portal kementerian agama kabupaten Jayapura merupakan kewenangan penuh pegawai kementerian dalam pengelolaannya, penyajian informasi dan hal-hal lainnya yang memang harus dan berhak diketahui public, berkaitan dengan akses informasi tentang pelayanan pernikahan di KUA Sentani, seharusnya tersaji secara lengkap pada portal kementerian agama kabupaten Jayapura, sejauh ini dimungkinkan belum adanya pegawai yang secara khusus menangani pengelolaan portal tersebut secara khusus, sehingga informasi yang ada dalam portal tersebut masih sangat minim.* (wawancara di Kantor Urusan Agama Sentani Pada Tanggal 20 Oktober 2020)

Berdasarkan pada hasil wawancara tersebut di atas, dapat dipaparkan berkaitan dengan kemudahan akses informasi pada Kantor Urusan Agama di Sentani Kabupaten Jayapura bahwa sejauh ini portal yang ada pada kantor kementerian agama kabupaten Jayapura untuk melihat informasi tentang Kantor Urusan Agama Sentani, secara proses portal tersebut sangat mudah dioperasikan, tetapi akses data dan informasi yang dibutuhkan sejauh ini belum tersedia pada portal tersebut, hal tersebut menjadi kewenangan kementerian agama kabupaten Jayapura dalam hal mengelola, menyajikan informasi dan menginput perkembangan dan informasi public yang diperlukan, jadi Tatakelola portal kementerian agama kabupaten Jayapura merupakan kewenangan penuh pegawai kementerian. Akses informasi tentang pelayanan pernikahan di KUA Sentani, seharusnya tersaji secara lengkap pada portal kementerian agama kabupaten Jayapura, sejauh ini dimungkinkan belum adanya pegawai yang secara khusus menangani pengelolaan portal tersebut

4. Menyusun suatu mekanisme pengaduan jika terjadi pelanggaran.

Indikator terakhir dalam penelitian ini adalah menganalisa mengenai sejauhmana ketersediaan dari Kantor Urusan Agama di Sentani Kabupaten Jayapura dapat memfasilitasi suatu proses bila ada keluhan atau saran yang akan disampaikan oleh masyarakat serta melihat sejauhmana para pegawai merespon keluhan dan saran dari masyarakat tersebut agar dijadikan bahan evaluasi dari proses pelayanan yang diberikannya.

Berdasarkan hal tersebut maka kami melakukan wawancara dengan tokoh masyarakat di Sentani Kabupaten Jayapura, dan dari wawancara tersebut kami peroleh informasi seperti pernyataan berikut di bawah ini: *Berkaitan dengan mekanisme pengaduan jika terjadi pelanggaran atau untuk memberikan saran dalam upaya perbaikan pelayanan pada KUA Sentani, sejauh ini yang saya ketahui bahwa pada KUA Sentani tersedia kotak saran yang ditempatkan diruangan depan pintu masuk, dan saya melihat ada beberapa kertas yang mungkin merupakan pemberian saran dari masyarakat, namun untuk mekanisme secara proseduralnya saya sendiri belum mengetahui hal tersebut.* (wawancara di Kantor Urusan Agama Sentani Pada Tanggal 20 Oktober 2020)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara tentang hal yang sama, dengan salah seorang staff pada Kantor Urusan Agama di Sentani Kabupaten Jayapura, dan diperoleh informasi sebagai berikut: *Proses pengaduan berupa kritik atau saran dari masyarakat yang ditujukan kepada kinerja aparat di KUA Sentani telah kami fasilitasi kotak saran dan pengaduan pada ruang pelayanan di KUA Sentani, hal tersebut dilakukan dalam upaya memberikan akses kepada masyarakat bila ada keluhan, saran dan masukan bagi kami, dimana setiap bulannya kami periksa dan disampaikan pada rapat-rapat sebagai bahan evaluasi.* (wawancara di Kantor Urusan Agama Sentani Pada Tanggal 20 Oktober 2020)

Informan terakhir yang kami wawancara dilapangan berkaitan dengan mekanisme pengaduan jika terjadi pelanggaran dengan Kepala Bagian Kepegawaian di Kantor Urusan Agama Sentani Kabupaten Jayapura serta diperoleh informasi sebagai berikut: *Bahwa secara detail berkaitan dengan pengaduan jika terjadi pelanggaran, masyarakat dapat melaporkan secara tertulis kepada pihak Pimpinan atau instansi di atasnya, seperti Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jayapura, sebagai dasar untuk diklarifikasi kepada pegawai atau instansi terkait, apabila terbukti terjadinya pelanggaran akan ditindak lanjuti berdasarkan jenis pelanggaranny termasuk sanksi yang diterima sipelanggar sesuai ketentuan yang berlaku.* (wawancara di Kantor



Urusan Agama Sentani Pada Tanggal 20 Oktober 2020)

Berdasarkan pada hasil wawancara tersebut di atas, dapat dipaparkan berkaitan dengan ketersediaan suatu mekanisme pengaduan jika terjadi pelanggaran sejauh ini pada Kantor Urusan Agama di Sentani Kabupaten Jayapura bahwa pengaduan jika terjadi pelanggaran atau untuk memberikan saran dalam upaya perbaikan pelayanan pada KUA Sentani, sejauh ini pada KUA Sentani tersedia kotak saran yang ditempatkan diruangan depan pintu masuk, namun untuk mekanisme secara proseduralnya masyarakat cenderung belum mengetahuinya. Fasilitasi kotak saran dan pengaduan tersebut dalam upaya memberikan akses kepada masyarakat bila ada keluhan, saran dan masukan bagi kami, dimana setiap bulannya kami periksa dan disampaikan pada rapat-rapat sebagai bahan evaluasi, jika terjadi pelanggaran, masyarakat dapat melaporkan secara tertulis kepada pihak Pimpinan atau instansi di atasnya, seperti Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jayapura, sebagai dasar untuk diklarifikasi kepada pegawai atau instansi terkait, apabila terbukti terjadinya pelanggaran akan ditindak lanjuti berdasarkan jenis pelanggarannya termasuk sanksi yang diterima.

## B. Pembahasan

### 1. Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur dan biaya

Berdasarkan pada hasil wawancara, dapat dilihat sejauhmana transparansi pelayanan yang ada di KUA Sentani secara khusus berkaitan dengan Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur dan biaya bahwa sejauh ini berkaitan dengan prosedur, bahwa KUA telah memiliki portal yang dapat diakses masyarakat kapanpun, dimana didalamnya sudah tertuang dasar hukum serta mekanisme yang mengatur tentang prosedur suatu urusan pelayanan yang tertuang jelas pada SOP yang diterbitkan Kementerian Agama dan diberlakukan bagi semua KUA secara nasional, termasuk prosedur tentang pelayanan pernikahan, namun pada portal tersebut sejauh ini belum ada kejelasan mengenai biaya yang dibebankan kepada masyarakat, khususnya biaya pengurusan pelayanan pernikahan di KUA Sentani Kabupaten Jayapura.

### 2. Kemudahan akses informasi

Berdasarkan pada hasil wawancara, dapat dipaparkan berkaitan dengan kemudahan akses informasi pada Kantor Urusan Agama di Sentani Kabupaten Jayapura bahwa sejauh ini portal yang ada pada kantor kementerian agama kabupaten Jayapura untuk melihat informasi tentang Kantor Urusan Agama Sentani, secara proses portal tersebut sangat mudah dioperasikan, tetapi akses data dan informasi yang dibutuhkan sejauh ini

belum tersedia pada portal tersebut, hal tersebut menjadi kewenangan kementerian agama kabupaten Jayapura dalam hal mengelola, menyajikan informasi dan menginput perkembangan dan informasi public yang diperlukan, jadi Tatakelola portal kementerian agama kabupaten Jayapura merupakan kewenangan penuh pegawai kementerian. Akses informasi tentang pelayanan pernikahan di KUA Sentani, seharusnya tersaji secara lengkap pada portal kementerian agama kabupaten Jayapura, sejauh ini dimungkinkan belum adanya pegawai yang secara khusus menangani pengelolaan portal tersebut

### 3. Menyusun suatu mekanisme pengaduan jika terjadi pelanggaran.

Berdasarkan pada hasil wawancara, dapat dipaparkan berkaitan dengan ketersediaan suatu mekanisme pengaduan jika terjadi pelanggaran sejauh ini pada Kantor Urusan Agama di Sentani Kabupaten Jayapura bahwa pengaduan jika terjadi pelanggaran atau untuk memberikan saran dalam upaya perbaikan pelayanan pada KUA Sentani, sejauh ini pada KUA Sentani tersedia kotak saran yang ditempatkan diruangan depan pintu masuk, namun untuk mekanisme secara proseduralnya masyarakat cenderung belum mengetahuinya. Fasilitasi kotak saran dan pengaduan tersebut dalam upaya memberikan akses kepada masyarakat bila ada keluhan, saran dan masukan bagi kami, dimana setiap bulannya kami periksa dan disampaikan pada rapat-rapat sebagai bahan evaluasi, jika terjadi pelanggaran, masyarakat dapat melaporkan secara tertulis kepada pihak Pimpinan atau instansi di atasnya, seperti Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jayapura, sebagai dasar untuk diklarifikasi kepada pegawai atau instansi terkait, apabila terbukti terjadinya pelanggaran akan ditindak lanjuti berdasarkan jenis pelanggarannya termasuk sanksi yang diterima.

## V. KESIMPULAN

1. Ketersediaan Akses pada informasi yang akurat dan tepat waktu pada KUA Sentani sejauh ini mengacu pada peraturan dari Kementerian agama Kabupaten Jayapura, bahwa akses layanan informasi difasilitasi dengan adanya portal khusus dari kementerian agama wilayah kabupaten Jayapura, namun pada portal tersebut nyaris tidak ada informasi penting khususnya tentang pelayanan pernikahan pada KUA Sentani, karena portal tersebut belum dikelola dengan baik
2. Berkaitan dengan Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur dan biaya bahwa sejauh ini KUA telah memiliki portal yang dapat diakses masyarakat kapanpun, dimana



didalamnya sudah tertuang dasar hukum serta mekanisme yang mengatur tentang prosedur suatu urusan pelayanan yang tertuang jelas pada SOP yang diterbitkan Kementerian Agama dan diberlakukan bagi semua KUA secara nasional, termasuk prosedur tentang pelayanan pernikahan, namun pada portal tersebut sejauh ini belum ada kejelasan mengenai biaya yang dibebankan kepada masyarakat, khususnya biaya pengurusan pelayanan pernikahan di KUA Sentani Kabupaten Jayapura.

3. Kemudahan akses informasi pada Kantor Urusan Agama di Sentani Kabupaten Jayapura bahwa sejauh ini portal yang ada pada kantor kementerian agama kabupaten Jayapura bahwa secara proses portal tersebut sangat mudah dioperasikan, tetapi akses data dan informasi yang dibutuhkan sejauh ini belum tersedia, hal tersebut menjadi kewenangan kementerian agama kabupaten Jayapura untuk mengelola, menyajikan informasi dan menginput perkembangan dan informasi public yang diperlukan, Tatakelola portal kementerian agama kabupaten Jayapura merupakan kewenangan penuh pegawai kementerian. Akses informasi tentang pelayanan pernikahan di KUA Sentani seharusnya tersaji secara lengkap pada portal tersebut, sejauh ini dimungkinkan belum adanya pegawai yang secara khusus menangani pengelolaan portal tersebut
4. ketersediaan suatu mekanisme pengaduan jika terjadi pelanggaran sejauh ini jika terjadi pelanggaran atau untuk memberikan saran dalam upaya perbaikan pelayanan pada KUA Sentani, tersedia kotak saran yang ditempatkan diruangan depan pintu masuk, namun untuk mekanisme secara proseduralnya masyarakat cenderung belum mengetahuinya. Fasilitasi kotak saran dan pengaduan tersebut dalam upaya memberikan akses kepada masyarakat bila ada keluhan, saran dan masukan lalu diperiksa dan disampaikan pada rapat-rapat sebagai bahan evaluasi, jika terjadi pelanggaran, masyarakat dapat melaporkan secara tertulis kepada pihak Pimpinan atau instansi di atasnya, seperti Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jayapura, apabila terbukti terjadinya pelanggaran akan ditindak lanjuti berdasarkan jenis pelanggarannya termasuk sanksi yang diterima.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

Azwar, Saifuddin. 2007. Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Didjaja, Mustofa. 2003. Transparansi Pemerintah. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. 2006. "Transparansi Pelayanan Publik",. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. 21 Update PLS Regresi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Halim, Abdul dan Muhamad Iqbal. 2012. Pengelolaan Keuangan Daerah. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Kristianten. 2006. Transparansi Anggaran Pemerintah. Jakarta: Rineka Cipta.
- Lalolo, Loina Krina P. 2003. Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi. Jakarta: BAPPENAS
- Mahmudi. 2010. Manajemen Keuangan. Jakarta: Airlangga.
- Mahmudi. 2013. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Mardiasmo. 2002. Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah. Yogyakarta: Andi.
- Mardiasmo. 2009. Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta: Andi.
- Motik, Suryani Sidik. 2003. "Transparansi & Akuntabilitas dan Minat Berinvestasi". Sinar Garfika: Jakarta
- Nuryaman dan Veronica Christina. 2015. Metodologi Penelitian Akuntansi dan Bisnis: Teori Dan Praktik. Cetakan Pertama. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Santoso, Singgih. 2012. Statistik Parametrik. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Sekaran, Uma. 2009. Metode Penelitian Untuk Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.
- Soleh, Chabib dan Heru Rochmansjah. 2015. Pengelolaan Keuangan Desa. Bandung: Fokus Media.
- Sudjana. 2005. Metoda Statistika. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyani. 2004. Kemitraan dan Model-Model Pemberdayaan .Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tahir, Arifin, 2011. Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Pustaka Indonesia Press: Jakarta
- Umar, Husein. 2003. Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta: PT. GramediaPustaka.