

**AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT MALALAYANG
KOTA MANADO**

**NATALIA KUTIKA
JOHNNY H. POSUMAH
RULLY MAMBO**

Abstrak

Akuntabilitas pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan yang ada di Kantor Camat Malalayang. Akuntabilitas pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi, dalam hal ini ialah kantor Camat Malalayang Kota Manado merupakan kewajibannya untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misinya dalam memberikan pelayanan. Sehingga secara sederhana dapat dikatakan bahwa menciptakan akuntabilitas berarti menyelaraskan prosedur pelayanan sesuai dengan nilai-nilai atau norma-norma yang ada di masyarakat demi kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui bagaimana akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Malalayang sehingga dilakukan penelitian ini dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Temuan penelitian ini berdasarkan dimensi akuntabilitas menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik yang ada di Kantor Camat Malalayang masih terdapat beberapa kendala seperti kecepatan pelayanan yang masih kurang dan jadwal pelayanan yang tidak pasti. Terdapat empat variabel yang mendukung proses akuntabilitas pelayanan publik tersebut yaitu Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran, Akuntabilitas Proses, Akuntabilitas Program dan Akuntabilitas Kebijakan.

Kata Kunci: Akuntabilitas, Pelayanan Publik

Abstract

Public service accountability is expected to improve the performance of existing services at the Malalayang District Office. Accountability for services organized by the bureaucracy, in this case the Malalayang sub-district office, Manado City is its obligation to account for the success or failure of the implementation of its mission in providing services. So simply it can be said that creating accountability means aligning service procedures in accordance with the values or norms that exist in society for customer satisfaction. To find out how the accountability of public services at the Malalayang Sub-District Office, this research was conducted using a qualitative descriptive method. The findings of this study based on the accountability dimension show that the accountability of public services in the Malalayang District Office still has several obstacles such as the speed of service that is still lacking and the service schedule is uncertain. There are four variables that support the public service accountability process, namely Legal and Honesty Accountability, Process Accountability, Program Accountability and Policy Accountability.

Keywords: Accountability, Public Service

PENDAHULUAN

Dalam rangka mencapai tujuan dan aspirasi masyarakat, setiap negara harus memiliki suatu penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Untuk mencapai pemerintahan yang baik tersebut harus dimulai dari terwujudnya *good governance*. Terkait dengan konsep *good governance*, dalam prakteknya aparat kecamatan dituntut untuk dapat mempertanggungjawabkan atas kewenangan yang diembannya. Dalam hal mempertanggungjawabkan kewenangannya inilah aparat pemerintah dituntut untuk menjalankan azas-azas akuntabilitas kinerja. Hal ini bertujuan karena pemerintah ditingkat kecamatan merupakan aktor utama dalam menjalankan fungsi-fungsi pokok pemerintahan. Oleh karena itu, menjadi kewajiban seseorang atau badan hukum atau pimpinan suatu organisasi untuk mempertanggungjawabkan dan menjelaskan kinerja atau tindakannya kepada pihak-pihak yang mempunyai hak untuk meminta jawaban serta penjelasan atas hasil seluruh tindakannya. Maka dari itu dapatlah kita lihat bahwa tujuan dibuatnya sistem akuntabilitas adalah untuk mendorong terciptanya akuntabilitas kinerja instansi pemerintahan yang baik dan dipercaya.

Akuntabilitas diartikan bahwa suatu instansi pemerintah telah menetapkan dan mempunyai visi, misi, tujuan dan sasaran yang jelas terhadap program kerja yang telah, sedang, atau yang akan dijalankan. Hingga sekarang ini kualitas akuntabilitas masih diwarnai berbagai masalah seperti pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perijinan tertentu, merupakan indikator rendahnya kualitas akuntabilitas di Indonesia. Dimana hal ini juga sebagai akibat dari berbagai permasalahan yang belum dirasakan eksistensinya oleh rakyat. Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat terhadap kurangnya keterbukaan dari pemerintah baik yang secara langsung maupun melalui media massa menimbulkan citra yang buruk kepada

pemerintah. Padahal di sisi lainnya masyarakat merindukan pelayanan publik yang baik dengan adanya keseimbangan antara kekuasaan (*Power*) yang dimiliki dengan tanggung jawab yang mesti diberikan kepada masyarakat yang dilayani. Pegawai Negeri sebagai aparat birokrasi selain sebagai aparatur negara dan abdi negara, memiliki peran sebagai abdi masyarakat. Sehingga kepada kepentingan masyarakatlah aparat birokrasi harusnya mengabdikan diri. Aparat birokrasi diharapkan memiliki jiwa pengabdian dan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan public merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan.

Hal ini juga terjadi di Kantor Camat Malalayang Kota Manado. Dalam hal pengurusan pembuatan surat-surat seperti keterangan tidak mampu, keterangan domisili, rekam data, kartu tanda penduduk[E-KTP] kartu keluarga [KK], keterangan penghasilan yang masih berbelit-belit sehingga memakan waktu yang cukup lama dan juga kurangnya kecepatan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan yang tidak pasti. Hal ini tentu saja membuat masyarakat kurang simpati dan kurang percaya atas kinerja para aparat setempat. Atas dasar itulah penulis tertarik untuk meneliti tentang akuntabilitas pelayanan public.

Kajian terkait Akuntabilitas Pelayanan Publik sebelumnya telah dilakukan oleh Switry V. Lumentah, Johnny Hanny Posumah dan Very Y. Londa mengenai Akuntabilitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kawangkoan Kabupaten Minahasa. Penelitian ini menekankan pada pertanggungjawaban kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan penelitian selanjutnya dilakukan oleh Yunita Ruata, Johnny Hanny Posumah dan Rully Mambo mengenai Penyelenggaraan Good

Governance di Desa Sea Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. dengan penelitian yang memfokuskan pada penyelenggaraan good governance terutama dalam peningkatan Akuntabilitas, sementara kajian ini memfokuskan pada akuntabilitas pelayanan publik yang ada di kecamatan.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Camat Malalayang Kota Manado. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya mengenai Akuntabilitas pelayanan publik secara teoritis dan secara praktis melalui penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan publik kepada masyarakat yang ada di Kota Manado.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Akuntabilitas

Wahyudi Kumorotomo (2005) dalam bukunya Akuntabilitas Birokrasi Publik menyatakan bahwa: Akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya. Dengan demikian akuntabilitas birokrasi terkait dengan falsafah bahwa lembaga eksekutif pemerintah yang tugas utamanya adalah melayani masyarakat harus dipertanggungjawabkan secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat. Berdasarkan definisi diatas dapat di simpulkan bahwa akuntabilitas adalah pertanggungjawaban melalui kegiatan pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat guna memberikan kepuasan pada pimpinan dan masyarakat.

Konsep Pelayanan Publik

Menurut Lewis dan Gilman (2005) bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan

publik. Pelayanan public dilaksanakan secara bertanggungjawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Agar mendapat kepercayaan dari pengguna jasa maka para aparatur pemerintahan haruslah melaksanakan kewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Pelayanan public adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Artinya pemberian pelayanan tidaklah hanya dilakukan oleh pihak pemerintah (public) melainkan produk jasa tersebut dapat dihasilkan oleh pihak non-pemerintah (swasta).

Akuntabilitas Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto, et.all untuk mengukur akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam penelitian dilihat melalui indikator-indikator kinerja yang meliputi:

1. Acuan pelayanan yang dipergunakan aparat birokrasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Indikator tersebut mencerminkan prinsip orientasi pelayanan yang dikembangkan oleh birokrasi terhadap masyarakat pengguna jasa;
2. Tindakan yang dilakukan oleh aparat birokrasi apabila terdapat masyarakat pengguna jasa yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan; dan
3. Dalam menjalankan tugas pelayanan, seberapa jauh kepentingan pengguna jasa memperoleh prioritas dari aparat birokrasi.

Akuntabilitas pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi, dalam hal ini ialah kantor Camat Malalayang Kota Manado merupakan kewajibannya untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misinya dalam memberikan pelayanan. Sehingga secara sederhana dapat dikatakan bahwa menciptakan akuntabilitas berarti

menyelaraskan prosedur pelayanan sesuai dengan nilai-nilai atau norma-norma yang ada di masyarakat demi kepuasan pelanggan. Terciptanya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini tidak saja menguntungkan bagi masyarakat akan tetapi juga mempunyai arti yang sangat penting dalam kehidupan pemerintahan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan yang menjadi objek penelitian yaitu Kantor Camat Malalayang. Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan penelitian pada akuntabilitas pelayanan publik. Menurut Ellwood (1993) dalam Putra (2013) terdapat empat dimensi akuntabilitas publik yang harus dipenuhi organisasi sektor publik, yaitu:

1. Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran:
 - a. Kepatuhan terhadap hukum.
 - b. Penghindaran korupsi dan kolusi.
2. Akuntabilitas Proses:
 - a. Adanya kepatuhan terhadap prosedur.
 - b. Adanya pelayanan publik yang responsif.
 - c. Adanya pelayanan publik yang cermat.
 - d. Adanya pelayanan publik yang biaya murah.
3. Akuntabilitas program:
 - a. Alternatif program yang memberikan hasil yang optimal.
 - b. Mempertanggung jawabkan yang telah dibuat.
4. Akuntabilitas Kebijakan:
 - a. Mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah diambil.

Metode pengumpulan data yang dilakukan yaitu wawancara dengan informan, observasi lapangan dan dokumentasi. Teknik analisis data, data primer yang terkumpul dalam penelitian ini diolah dan dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan kata-kata yang disusun ke dalam teks yang

diperluas, dilanjutkan ke reduksi data, penyajian data dan berakhir pada penarikan kesimpulan dan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya. Dengan demikian akuntabilitas birokrasi terkait dengan falsafah bahwa lembaga eksekutif pemerintah yang tugas utamanya adalah melayani masyarakat harus dipertanggungjawabkan secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat. Akuntabilitas merupakan dasar semua proses pemerintahan dan efektivitas proses ini tergantung pada bagaimana mereka yang berkuasa menjelaskan cara mereka melaksanakan tanggungjawab, baik secara konstitusional maupun hukum. Akuntabilitas merupakan syarat dasar untuk mencegah penyalagunaan kekuasaan dan untuk memastikan bahwa kekuasaan diarahkan untuk mencapai tujuan nasional yang lebih luas dengan tingkatan efisiensi, efektivitas, kejujuran, dan kebijaksanaan tertinggi.

Untuk membahas lebih jauh mengenai Akuntabilitas yang menjadi pokok pembahasan dalam penulisan ini dan dikaitkan dengan hasil penelitian yang dilakukan penulis maka dapatlah dikemukakan hal-hal sebagai berikut:

1. Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran

Akuntabilitas kejujuran terkait dengan penghindaran penyalahgunaan jabatan, sedangkan akuntabilitas hukum terkait dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang diisyaratkan dalam penggunaan dana publik. Akuntabilitas hukum menjamin ditegakkannya supremasi hukum, sedangkan akuntabilitas kejujuran menjamin adanya praktik organisasi yang

sehat.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Akuntabilitas merupakan kewajiban seseorang atau pegawai dalam mempertanggungjawabkan tugas yang dipercayakan kepadanya atau dengan artian lain akuntabilitas ialah kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan tugas, pokok dan fungsinya dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Akuntabilitas yang ada di Kantor Camat Malalayang sudah bagus, walau mengalami sedikit penurunan dari tahun sebelumnya namun tidak mempengaruhi proses pelayanan yang ada, meskipun begitu para aparat setempat tetap berusaha berkonsultasi dengan bidang yang terkait untuk memperbaikinya.

Jadi secara keseluruhan akuntabilitas di Kantor Camat Malalayang sudah mulai bagus karena masing-masing pegawai sudah menempati jabatan yang sesuai dengan kemampuannya dan sudah mempertanggungjawabkan tugasnya semaksimal mungkin. Kepastian hukum di Kantor Camat Malalayang sudah sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku, jika tidak maka pelayanan yang ada di Kantor Camat Malalayang tidak akan berjalan dengan baik.

2. Akuntabilitas Proses

Akuntabilitas proses terkait dengan apakah prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas sudah cukup baik dalam hal kecakupan sistem informasi akuntansi, sistem informasi manajemen, dan prosedur administrasi. Akuntabilitas proses termanifestasi melalui pemberian pelayanan yang cepat, responsif, dan murah biaya. Pengawasan dan pemeriksaan terhadap akuntabilitas proses dapat dilakukan, misalnya dengan memeriksa ada tidaknya markup dan pungutan-pungutan lain di luar yang ditetapkan, serta sumber- sumber

inefisiensi dan pemborosan yang menyebabkan mahal biaya pelayanan publik dan kelambanan dalam pelayanan.

Dari hasil penelitian Akuntabilitas pelayanan yang ada di Kantor Camat Malalayang sudah tepat sasaran, hal ini dilihat dari tingkat capaian sasaran setiap tahunnya mengalami kenaikan. Pegawai di Kantor Camat Malalayang sudah bersikap tanggap dalam melaksanakan tugasnya masing-masing. Ada pun kedisiplinan pegawai yang ada di Kantor Camat Malalayang sudah cukup bagus, dari evaluasi yang ada tidak ditemukan pegawai di Kantor Camat Malalayang yang dijatuhi hukuman disiplin.

Pelaksanaan kegiatan oleh Pemerintah Kecamatan Malalayang dibiayai dengan anggaran yang berdasarkan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPPA-SKPD) Kecamatan Malalayang tahun 2020 yaitu dengan pendapatan asli daerah. Adapun untuk biaya pelayanan masyarakat di Kantor Camat Malalayang tidak dipungut biaya atau gratis. Untuk kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang diberikan Kantor Camat Malalayang, tingkat kepuasan yang diperoleh sebesar 72,28%. Dari hasil survey IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) menunjukkan bahwa berdasarkan 14 unsur pelayanan yang ada di Kantor Camat Malalayang, secara keseluruhan memiliki nilai IKM 50,75 atau cukup baik.

3. Akuntabilitas Program

Akuntabilitas program terkait dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai atau tidak, dan apakah telah mempertimbangkan alternatif program yang memberikan hasil yang optimal dengan biaya yang minimal. Akuntabilitas program juga berarti bahwa program-program organisasi hendaknya merupakan program yang bermutu dan mendukung strategi dalam pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi. Lembaga publik harus

mempertanggungjawabkan program yang telah dibuat sampai pada pelaksanaan program.

Dari hasil penelitian Kebijakan-kebijakan yang dibuat di Kantor Camat Malalayang saat ini berupa peningkatan kinerja aparatur kecamatan dalam pencapaian target disertai dengan pengadministrasian yang baik. Mekanisme pertanggungjawaban yang ada di Kantor Camat Malalayang di mulai dari penyusunan rencana program, kemudian pengkoordinasian, pengaturan kerjasama, lalu pelaksanaan monitoring kemudian evaluasi, pelaporan dan penendalian administratif kegiatan.

Adapun mekanisme pertanggungjawaban di bidang keuangan, pertama taat pada perundang-undangan atau dengan kata lain berpedoman pada peraturan yang ada. Kedua, efektif dimana pencapaian hasil program dengan target yang ditetapkan. Ketiga, efisien dalam pencapaian pengeluaran yang maksimal dengan masukan tertentu. Keempat, perlunya transparansi atau keterbukaan, dan yang terakhir keadilan dimana pertanggungjawabannya harus seimbang. Pertanggung jawaban pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Camat Malalayang sudah maksimal, dilihat dari program-program yang telah dijalankan sudah terlaksana dengan baik, sehingga hasil yang diperoleh baik pula.

4. Akuntabilitas Kebijakan

Akuntabilitas kebijakan terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah baik pusat maupun daerah, atas kebijakan-kebijakan yang diambil pemerintah terhadap DPR/DPRD dan masyarakat luas. Lembaga-lembaga publik hendaknya dapat mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan dampak masa depan. Dalam membuat kebijakan harus dipertimbangkan apa tujuan kebijakan

tersebut, mengapa kebijakan tersebut dilakukan.

Dari hasil penelitian Sebagai instansi pemerintah dan unsur penyelenggaraan negara diwajibkan menetapkan target kinerja dan melakukan pengukuran kinerja yang telah dicapai serta menyampaikan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP). Penyusunan LKIP Kantor Camat Malalayang di maksud sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan mandat, visi dan misi, tujuan dan sasaran, yang telah ditetapkan. Semua kebijakan dan program dapat terlaksana dan dipertanggungjawabkan tentu saja dengan mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada serta dukungan/peran aktif dari seluruh staf dan instansi terkait dan juga peran masyarakat terhadap nilai dan semangat juang, sikap mental, tekad serta ketaatan dan disiplin aparatur.

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang di uraikan pada bab sebelumnya maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Akuntabilitas Kejujuran dan Hukum yang ada di Kantor Camat Malalayang telah dilaksanakan sesuai dengan system akuntabilitas yang sesuai dengan aturan dan mekanisme yang ada selain bertanggungjawab kepada pihak kecamatan pemerintah kecamatan juga bertanggungjawab kepada masyarakat. Pemerintah kecamatan melaksanakan tugas dan fungsinya secara baik dan benar yang didasarkan pada standar prosedur pelayanan.
2. Akuntabilitas proses yang ada di kantor camat malalayang sudah sesuai dengan prosedur yang ada, dimana proses akuntabilitas yang dilakukan sudah tepat sasaran ini dapat dilihat dari tingkat

capaian sasaran setiap tahunnya mengalami peningkatan. Adapun para pegawai sudah melaksanakan tugasnya dengan maksimal dan juga kedisiplinan pegawai sudah cukup bagus. Kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan sudah cukup baik, namun masih ada beberapa masalah yang di alami masyarakat yaitu kurangnya kecepatan pelayanan dan juga kepastian jadwal pelayanan yang tidak pasti.

3. Akuntabilitas program yang ada di kantor camat malalayang sudah baik, dimana program-program tersebut di laksanakan guna untuk peningkatan kualitas pelayanan dan juga untuk kenyamanan dan keamanan bagi masyarakat. Program tersebut berjalan sesuai dengan mekanisme yang seharusnya.
4. Akuntabilitas kebijakan di Kantor Camat Malalayang berupa penyusunan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah atau LKIP dimana maksud dan tujuan dari penyusunan laporan ini yaitu sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan mandat, visi dan misi, tujuan dan sasaran yang telah di tetapkan di dalam Rencana Kinerja Tahunan.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian di atas peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Akuntabilitas kejujuran dan hukum yang ada di Kantor Camat Malalayang masih harus ditingkatkan lagi agar kedepannya masyarakat lebih mempercayai kualitas pelayanan yang ada di Kantor Camat Malalayang.
2. Masalah mengenai akuntabilitas proses yang ada di Kantor Camat Malalayang kiranya dapat diperbaiki lagi pelayanannya terutama dalam masalah pelayanan publik yang cepat serta kepastian jadwal pelayanan, agar supaya sesuai dengan harapan dan keinginan

masyarakat serta akuntabilitas proses dapat terwujudnyatakan.

3. Disarankan kepada Kantor Camat Malalayang untuk lebih meningkatkan lagi pencapaian setiap program yang ada, dan lebih memperhatikan lagi laporan yang dimasukan tidak hanya laporan tahunan tetapi juga laporan mingguan, sehingga akuntabilitas program dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan.
4. Untuk akuntabilitas kebijakan disarankan agar dapat transparan atau terbuka kepada semua unit yang ada di Kantor Camat Malalayang dan masyarakat mengenai Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) agar supaya dapat diketahui program dan kebijakan apa saja yang telah tercapai dan apa saja yang perlu di pebaiki.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrianto, N. 2007. *Good e-Government: Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui e-Government*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Budiardjo, M. 2008. *Menggapai Kedaulatan Untuk Rakyat*. Bandung: Mizan.
- Chandler, dan R. Plano, J. 1998. *The Public Administration Dictionary*. California: ABC-Clio Inc.
- Joko, W. 2010. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV CITRA.
- Kumorotomo, W. 2013. *Akuntabilitas Birokrasi Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Lukman, S. 2008. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN.
- Lumentah, S. Posumah, J. dan Londa, Y. V. 2018. Akuntabilitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kawangkoan Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik Universitas Sam Ratulangi*. 4(050):1-8.
- Madundang, E. 2013. Akuntabilitas Kinerja Pegawai Kecamatan dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Universitas Sam Ratulangi*. 5(01).
- Mardiasmo. 2009. *Akuntabilitas Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Meruntu, J. 2015. Akuntabilitas Pelayanan Publik di Desa Kanonang I Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik Universitas*. 10(04).
- Moenir, H. A. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mokoginta, A. Lengkong, F. dan Rares, J. 2015. Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik Universitas Sam Ratulangi*. 3(031): 1-9.
- Pangerapan, J. Posumah, J. dan Rompas, W. 2015. Implementasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Pada Badan Kepegawaian Negara di Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik Universitas Sam Ratulangi*. 2(029): 1-9.
- Rismayadi, D. 2019. Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran. *Jurnal Universitas Galuh*. 6(01).
- Rondonuwu, C. Lopian, T. dan Kairupan, J. 2017. Akuntabilitas Kinerja Aparat dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sendangan Kecamatan Kawangkoan. *Jurnal Administrasi Publik Universitas Sam Ratulangi*. 1(01): 1-11.
- Ruata, Y. Posumah, J. dan Mambo, R. 2016. Penyelenggaraan Good Governance di Desa Sea Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik Universitas Sam Ratulangi*. 1(037): 1-11.
- Satibi, Iwan. 2012. *Manajemen Publik dalam Perspektif Teoritik dan Empirik*. Bandung: Unpas Press.
- Sedarmaynati. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabet.
- Sumarni, N. Muchsin, S. dan Sekarsari, R. 2019. Pelaksanaan Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Diyono Kota Malang. *Jurnal Respon Publik*. 13(06).