

Pengaruh Pelaksanaan *Good Governance* Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Padang Tualang Kabupaten Langkat

Zulkarnain

(Fisip Univ. Dharmawangsa Medan)

ABSTRAK

Penelitian ini menggambarkan di Kantor Kecamatan Padang Tualang Kabupaten Langkat. Latar belakang penelitian ini adalah bagaimana Pengaruh *Good Governance* terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan dan bagaimana penerapannya.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Padang Tualang Kabupaten Langkat. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dokumentasi dan riset lapangan dengan responden sebanyak 100 orang.

Narasumber dalam penelitian ini tidak hanya pegawainya saja tetapi masyarakat yang ikut serta dalam pelayanan yang ada di kantor kecamatan tersebut. Data – data dikumpulkan, dibandingkan dan dianalisis dengan analisis kualitatif deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kantor kecamatan padang tualang sudah menggunakan azas – azas *good governance* dan sudah berjalan dengan sangat baik terutama dalam hal partisipasi, aturan hukum, kejelasan informasi, efektifitas waktu dan transparansi biaya.

Dari analisis secara statistik dengan menggunakan analisa uji validitas dapat diketahui bahwa pernyataan kuesioner dalam pembahasan ini menunjukkan hasil r hitung rata-rata 0,529 dan r tabel sebesar 0,195. sehingga data dapat dinyatakan valid dikarenakan r hitung lebih besar dibandingkan dengan r tabel. Maka seluruh item pertanyaan layak digunakan pada penelitian ini.

Selanjutnya dalam pengujian hipotesis terdapat sebuah hasil F hitung sebesar 0,110 dan F tabel 1,926 maka dinyatakan adanya hubungan positif antara Pelaksanaan *Good Governance* dengan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Padang Tualang Kabupaten Langkat.

Kata Kunci : Good Governance, Pelayanan Publik

A. PENDAHULUAN

Konsep *good governance* merupakan suatu konsep yang sangat baik. Konsep *good governance* muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Pendekatan penyelenggaraan urusan publik yang bersifat sentralis, non partisipatif serta tidak akomodatif terhadap kepentingan publik pada rezim-rezim terdahulu, harus diakui telah menumbuhkan rasa tidak percaya dan bahkan antipati pada rezim yang berkuasa.

Pelayanan publik dipilih sebagai penggerak utama karna upaya mewujudkan nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik governance yang baik dalam pelayanan publik dapat dilakukan lebih nyata dan mudah. Nilai-nilai seperti efesiensi, partisipasi dan akuntabilitas dapat diterjemahkan secara relatif lebih mudah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintahan sarat dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang lambat dan lama, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan.

Dalam pemberian pelayanan publik, disamping permasalahan diatas, juga tentang cara pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang sering melecehkan martabatnya sebagai warga Negara. Masyarakat ditempatkan sebagai klien yang membutuhkan bantuan pejabat birokrasi, sehingga harus tunduk pada ketentuan birokrasi dan kemauan dari para pejabatnya. Hal ini terjadi karna budaya yang berkembang dalam birokrasi selama ini bukan budaya pelayanan, tetapi lebih mengarah kepada budaya kekuasaan.

Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima sebab pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang wajib diberikan sebaik-baiknya oleh pejabat publik.

Salah satu upaya pemerintah adalah dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip *Good Governance*, yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri *Good Governance*. Untuk itu, aparatur Negara diharapkan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien.

Diharapkan dengan penerapan *Good Governance* dapat mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan dengan aparatur Kantor Kecamatan Padang Tualang yang memberikan pelayanan. Misalnya didalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, masyarakat enggan untuk melengkapi syarat-syarat administrasi yang telah ditetapkan oleh pihak kecamatan melalui pemerintah desa. Hal inilah yang menyebabkan proses pelayanan publik menjadi lamban. Dilain pihak, masyarakat mengeluhkan kurangnya keramahan pegawai dalam pengurusan berbagai keperluan administrasi membuat masyarakat merasa tidak dilayani dengan baik. Disamping itu pengurusan surat-surat seperti Kartu Tanda Penduduk(KTP) danKartu Keluarga(KK) yang seharusnya gratis dan selesai dalam jangka waktu seminggu, tidak terlaksana dengan baik sesuai dengan UU No.24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Kurangnya transparansi dalam hal biaya administrasi, prosedur pelayanan yang berbelit-belit, terbatasnya sarana dan prasarana sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya). Pejabat birokrasi sering kali tidak menginformasikan bentuk pertanggung-jawaban atas kinerja mereka pada masyarakat. Sehingga masyarakat tidak mengetahui program kerja dari instansi tersebut.

B. LANDASAN TEORI

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 prinsip-prinsip pemerintahan yang baik terdiri dari:

1. Profesionalitas, meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintahan agar mampu memberi pelayanan yang mudah, cepat, tepat dengan biaya yang terjangkau.
2. Akuntabilitas, meningkatkan akuntabilitas para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat.
3. Transparansi, menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.
4. Pelayanan prima, penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup prosedur yang baik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana serta pelayanan yang ramah dan disiplin.
5. Demokrasi dan Partisipasi, mendorong setiap warga untuk mempergunakan hak dalam menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan, yang menyangkut kepentingan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.
6. Efisiensi dan Efektifitas, menjamin terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab.
7. Supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat, mewujudkan adanya penegakkan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa pengecualian, menjunjung tinggi Hak Azasi Manusia dan memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.

Pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pada para pelanggan sekurangnya mengandung tiga unsur pokok yaitu :

1. Terdapatnya pelayanan yang merata dan sama Yaitu dalam pelaksanaannya tidak ada diskriminasi yang diberikan oleh aparat pemerintah terhadap masyarakat. Pelayanan tidak menganaktirikan dan menganakemaskan keluarga, pangkat, suku, agama dan tanpa memandang status ekonomi. Hal ini membutuhkan kejujuran dan tenggang rasa para pemberi pelayanan tersebut.
2. Pelayanan yang diberikan harus tepat pada waktunya pelayanan oleh aparat pemerintah dengan mengulur waktu dengan berbagai alasan merupakan tindakan yang dapat mengecewakan masyarakat. Mereka yang membutuhkan secepat mungkin diselesaikan akan mengeluh kalau tidak segera dilayani. Lagipula jika mereka mengulur waktu tentunya merupakan beban untuk tahap selanjutnya karena berbarengan dengan semakin banyaknya tugas yang harus diselesaikan.
3. Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan. Dalam hal ini aparat pemerintah harus selalu siap untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan pelayanan.

Pola penyelenggaraan pelayanan publik terdiri dari :

1. Fungsional yaitu pola pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan.
2. Terpusat yaitu pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

3. Terpadu

a. Terpadu satu atap yaitu pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam suatu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu untuk disatu atapkan.

b. Terpadu satu pintu yaitu pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang dimiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

4. Gugus Tugas yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberian pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu. Pengaduan sering dipandang sebagai hal buruk bagi kehidupan penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga banyak pihak berusaha menutupi atau mengabaikannya. Padahal pengaduan menjadi peringatan bermanfaat untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Bahkan dengan kemampuan mengelola dan merespon aduan dapat menjadi kunci keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan, yaitu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan bahkan dapat meningkatkan keuntungan.

Keluhan dapat muncul karena adanya perbedaan antara persepsi dan harapan pengguna layanan dengan pelayanan yang diberikan, sehingga apa yang diharapkan pengguna layanan kurang sesuai atau tidak diberikan oleh pemberi layanan. Misalnya standar pelayanan yang ditetapkan ternyata tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan untuk masyarakat. Hal tersebut menyebabkan adanya kesenjangan antara penyampaian jasa yang dilakukan dengan

spesifikasi kualitas jasa. Bila kesenjangan – kesenjangan yang demikian terjadi, maka akan timbul keluhan dan untuk menyelesaikan masalah yang disebabkan kesenjangan – kesenjangan tersebut.

C. METODE PENELITIAN

Kegiatan penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Padang Tualang Kabupaten Langkat, dengan pertimbangan bahwa baik data maupun informasi yang dibutuhkan mudah diperoleh. Dan pelaksanaan penelitian ini dimulai pada bulan Agustus 2017.

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian Kepustakaan

Studi pustaka merupakan cara pengumpulan data dan informasi dengan bantuan macam macam materi terdapat di ruang perpustakaan, dengan mempelajari buku-buku misalnya dalam bentuk sejarah, koran, naskah, catatan catatan, kisah sejarah, dokumen dan sebagainya yang relevan dengan penelitian.

2. Penelitian Lapangan

a. Observasi

Teknik observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek atau daerah yang diteliti, sehingga data yang diperoleh sesuai dengan permasalahan yang dihadapi. Menurut Hadari Nawawi, observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. (Hadari Nawawi, 1996:100).

b. Wawancara

Menurut Sutrisno Hadi yang dimaksud dengan wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan tanya jawab sepihak dengan yang dikerjakan secara sistematis berdasarkan tujuan penyelidikan pada umumnya dua atau lebih orang yang hadir dalam proses tanya jawab itu secara fisik masing - masing pihak dapat menggunakan saluran komunikasi secara wajar dan lancar (Sutrisno Hadi, 1993:50).

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah cara atau pengumpulan data melalui peninggalan tertulis, terutama berupa arsip-arsip dan termasuk buku-buku lain yang berhubungan dengan masalah penyelidikan.(Hadari Nawawi, 1996:133).

d. Teknik Kuesioner (Angket)

Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, dimana peneliti tidak langsung bertanya jawab dengan responden (Sutopo, 2006: 87). Karena angket dijawab atau diisi oleh responden dan peneliti tidak selalu bertemu langsung dengan responden, maka dalam menyusun angket perlu diperhatikan beberapa hal. Pertama, sebelum butir-butir pertanyaan atau pernyataan ada pengantar atau petunjuk pengisian. Kedua, butir-butir pertanyaan dirumuskan secara jelas menggunakan kata-kata yang lazim digunakan (populer), kalimat tidak terlalu panjang, dan ketiga, untuk setiap pertanyaan atau pernyataan terbuka dan berstruktur disesuaikan kolom untuk menuliskan jawaban atau respon dari responden secukupnya.

. Dari penjelasan diatas maka penulis mengambil populasi semua masyarakat yang ada di Kecamatan Padang Tualang yang berada di 12 Desa/Kelurahan sebagaimana dalam tabel ini :

Tabel 3.2

Jumlah Penduduk

Jumlah Penduduk	Jumlah Laki – laki	Jumlah Perempuan
48. 490 jiwa	24. 162 jiwa	24. 328 jiwa

Sumber : Data Kecamatan Padang Tualang 2017

Karena tidak memungkinkan memiliki keseluruhan populasi maka diambil sampel. Teknik Sampling yang digunakan adalah *Simple Random Sampling* yaitu sampel yang akan diteliti ditetapkan lebih dahulu, kemudian mengambil sampel dari tiap-tiap sub populasi dengan memperhitungkan besar kecilnya sub-sub populasi itu sehingga semua individu dalam populasi baik secara sendiri-sendiri atau bersama-sama diberi kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel.

. Adapun teknik-teknik pengolahan data tersebut sebagai berikut:

a. Editing

Tahap editing adalah tahap memeriksa kembali data yang berhasil diperoleh dalam rangka menjamin keabsahan (validitas) untuk kemudian dipersiapkan ke tahap selanjutnya yaitu memeriksa hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden.

b. Coding

Tahap koding adalah tahap dimana jawaban dari responden diklasifikasikan menurut jenis pertanyaan untuk kemudian diberi kode dan dipindahkan dalam tabel kode atau buku kode.

c. Tabulating

Tahap tabulasi adalah tahap mengelompokkan jawaban-jawaban yang sesuai secara teratur dan sistematis. Tahap ini dilakukan dengan cara mengelompokkan jawaban-jawaban responden yang serupa. Melalui tabulasi data akan tampak ringkas dan bersifat merangkum. Pada penelitian ini data-data yang diperoleh dari lapangan kemudian disusun ke dalam bentuk tabel, sehingga pembaca dapat melihat dan memahaminya dengan mudah.

Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2014 : 121) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau ketetapan suatu instrument. Uji Validitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mampu mengukur apa yang diinginkan, sehingga penulis menguji validitas angket dengan kuisioner yang langsung diberikan kepada masyarakat. Uji validitas dilakukan melalui program SPSS versi 21.

Kriteria pengujian untuk menentukan apakah suatu pertanyaan valid atau tidak, dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r -hitung masing-masing item pertanyaan dengan nilai r -tabel pada $n = 100$, dengan taraf signifikansi 5% sebesar 0.120. Dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka kuesioner valid.
- b. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka kuesioner tidak valid.

berikut:

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

R = Koefisien korelasi.

n = Jumlah sampel.

K = Jumlah variabel independen.

Pengujian hipotesis melalui uji F statistik ini dilakukan dengan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan 5% dengan derajat pembilang $DF_1 = k - 1$ dan derajat bebas penyebut $DF_2 = n - k$, k merupakan banyaknya parameter (koefisien) model regresi linear dan n merupakan jumlah pengamatan. Dasar pengambilan keputusan yaitu :

- a. jika nilai $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak dan jika
 nilai $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- b. jika probabilitas < 0.05 , maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan jika
 probabilitas > 0.05 , maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menunjang penelitian ini, penulis menyebarkan kuisioner pada 100 responden. Kuisioner tersebut terdiri dari 4 buah pertanyaan mengenai data diri responden dan 10 pertanyaan yang mewakili variabel – variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu 5 pertanyaan mewakili variabel tentang Pelaksanaan Good Governance.

Dibawah ini adalah penganalisaan melalui kuisioner tentang Pelaksanaan *Good Governance*.

Tabel 4.5

Partisipasi Masyarakat

Alternatif Jawaban	Jumlah	Prossentase
Sangat Puas	34	34%
Puas	34	34%
Biasa saja	28	28%
Tidak puas	4	4%
Sangat tidak puas	-	-
Total	100	100%

Sumber : Data Primer 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 34 orang (34%) menyatakan sikap sangat puas terhadap Partsipasi Pelaksanaan Good Governance, sedangkan 28 orang (28%) menyatakan biasa saja, dan 4 orang (4%) menyatakan tidak puas.

Tabel 4.6

Aturan Hukum

Alternatif Jawaban	Jumlah	Prosentase
Sangat puas	15	15%
Puas	57	57%
Biasa saja	25	25%
Tidak Puas	3	3%
Sangat tidak puas	-	-
Total	100	100%

Sumber : Data Primer 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 57 orang (57%) menyatakan puas, sedangkan 25 orang (25%) menyatakan sikap biasa saja, 15 orang (15%) menyatakan sangat puas dan 3 orang (3%) menyatakan tidak puas.

Tabel 4.7

Transparansi Informasi

Alternatif Jawaban	Jumlah	Prosentase
Sangat puas	13	13%
Puas	55	55%
Biasa saja	24	24%
Tidak puas	7	7%
Sangat tidak puas	1	1%

Total	100	100%
--------------	------------	-------------

Sumber : Data Primer 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui 55 orang (55%) menyatakan puas, sedangkan 24 orang (24%) menyatakan biasa saja, 13 orang (13%) menyatakan sangat puas, 7 orang (7%) menyatakan tidak puas dan 1 orang (1%) menyatakan sangat tidak puas.

Tabel 4.8

Berkeadilan Terhadap Masyarakat

Alternatif Jawaban	Jumlah	Prosentase
Sangat puas	7	7%
Puas	20	20%
Biasa saja	64	64%
Tidak puas	9	9%
Sangat tidak puas	-	-
Total	100	100%

Sumber : Data Primer 2017

Dari tabel diatas diketahui bahwa 64 orang (64%) menyatakan sikap biasa saja terhadap Pelaksanaan Good Governance secara berkeadilan, sedangkan 20 orang (20%) menyatakan puas, 7 orang (7%) menyatakan sangat puas dan 9 orang (9%) menyatakan tidak puas.

Tabel 4.9

Efektivitas Waktu

Alternatif Jawaban	Jumlah	Prosentase
Sangat puas	5	5%
Puas	44	44%

Biasa saja	37	37%
Tidak puas	11	11%
Sangat tidak puas	3	3%
Total	100	100%

Sumber : Data Primer 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 44 orang (44%) menyatakan sikap puas pada Keefektivitasan Pelaksanaannya, sedangkan 37 orang (37%) menyatakan biasa saja, 11 orang (11%) menyatakan tidak puas, 5 orang (5%) menyatakan sangat puas dan 3 orang (3%) menyatakan sangat tidak puas.

E. PENUTUP

Kesimpulan

Adapun kesimpulan peneliti didalam hal ini sebagai berikut :

1. Konsep Good Governance merupakan konsep yang sangat baik di dalam memberikan pelayanan publik dan menjadi suatu keharusan bagi instansi – instansi Pemerintahan.
2. Kecamatan Padang Tualang sudah menggunakan asas konsep Good Governance, dimana bisa dilihat dari hasil wawancara key informan yakni Camat padang Tualang.

3. Good Governance suatu indikator yang harus ada disetiap kinerja pegawai dalam hal pelayanan publik, apabila pegawai telah menjalankan pelayanan publik dengan Good Governance maka baik pula hasil pelayanan publiknya dan ketika Good Governance buruk maka buruk pulak pelayanan publiknya.
4. Dari analisis secara statistik dengan menggunakan analisa uji validitas dapat diketahui bahwa pernyataan kuesioner dalam pembahasan ini menunjukkan hasil r hitung rata-rata 0,529 dan r tabel sebesar 0,195. sehingga data dapat dinyatakan valid dikarenakan r hitung lebih besar dibandingkan dengan r tabel. Maka seluruh item pertanyaan layak digunakan pada penelitian ini.
5. Selanjutnya dalam pengujian hipotesis terdapat sebuah hasil F hitung sebesar 0,110 dan F tabel 1,926 maka dinyatakan adanya hubungan positif antara Pelaksanaan Good Governance dengan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Padang Tualang Kabupaten Langkat.

83

Saran

Ada pun saran dari peneliti, sebagai berikut :

1. Terus tingkatan Pelayanan Publik kepada masyarakat walaupun dengan sarana dan prasana yang ada serta jumlah pegawai yang terbatas.
2. Tetap terus terapkan konsep Good governance dan terus perbaiki kekurangan di dalam Pelayanan Publik terhadap masyarakat di Kecamatan Padang Tualang.
3. Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Petugas dapat bekerja secara profesional
4. Meningkatkan Komunikasi Pelayanan Publik terhadap kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, Agus. 2004. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Gajah Mada University press, Yogyakarta.

Edelman, dalam Wibowo. 2004. Memahami Good Government dan Good Corporate, YPAPI, Yogyakarta.

Ibrahim Amin, 2004. Pokok-Pokok Analisis Kebijakan Publik, CV. Alfabeta.

Moenir. 2001, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta

Nugroho, D. Riant. 2004, Kebijakan Publik, Formulasi Implementasi, dan Evaluasi. Jakarta. Gramedia.

Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik, Bandung, CV. Alfabeta

Santosa Pandji, 2008. Teori dan Aplikasi Good Governance, Administrasi Publik,

Sedarmayanti, DR, 2009. Good Governance Dalam Rangka Otonomi Daerah, Bandung . CV. Mandar Maju

Sinambela, L.P. 2006. Teori Kebijakan dan Implementasi Reformasi Pelayanan Publik. Semarang. Cipta Permata.

Singarimbun, Masri. 1995. Metode Penelitian Survei, Jakarta: LP3ES.

Suhady, Idup, dkk. 2005. Dasar-dasar Good Governance, LAN, Jakarta.

Sugiono. 2005. Metode Penelitian Administrasi Negara, Bandung. Alfabet.

Suprijadi, Anwar. 2004. Kebijakan Peningkatan Kompetensi Aparatur Dalam Pelayanan Publik. Makalah Disajikan Pada Peserta Diklat PIM Tingkat II Angkatan XIII Kls.A dan B, Tanggal 19 Juli 2004. di Jakarta.

Tangkisilan, Hesel Nogi S. 2005, Manajemen Publik, Jakarta. Gramedia Widia Sarana Indonesia.

Thoha, Miftah. 2003. Birokrasi dan Politik, Jakarta. PT. Raja Grafindo Perkasa

Tjiptono, Fandi. 2004. Prinsip – prinsip Total Quality Service (TQS). Yogyakarta Gramedia Widia Sarana Indonesia.

Jurnal

LAN-BPKP, 2000. Akuntabilitas dan Good Governance, Jakarta : LANRI.

Undang-Undang

Perpu No. 101 tahun 2000 tentang Kepegawaian.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan