

# **PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK** (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya)

Arif Cahyadi<sup>1</sup>, Bagoes Soenarjanto<sup>2</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya

## **Abstract**

*Implementation of good governance in public service. The principles of good governance is the government whether it is done in the government in the implementation of the public service. So this research aims to determine and analyze the value of the application of good governance and also knowing and analyzing the value of the quality of public service in the Sukolilo in Surabaya. The gathering data carried out by using interviews conducted with the head of the government, as well as questionnaires in the spread of the Sukolilo in Surabaya with the amount of an informant for the 25 people who take care of the service E – ID cards, and also use techniques the observation of data – data obtained from the Sukolilo in Surabaya. The data analysis carried out in this study is the reduction of data to select the data according to the research, also the presentation of data with the present data that has been reduced and obtained from the Sukolilo, Surabaya, and also use techniques of pigeons gathered to conclude the data that has been reduced and is served. The results of this that the value of the implementation of the principle of good governance in the service of the E – ID cards in the Sukolilo of Surabaya was enough it's fine with the value of approximately 21,6 and obtained also the results of this research that the value of the quality of service E – ID cards in the Sukolilo of Surabaya was enough it's fine with the value of approximately 51.*

*Keywords: good governance, the quality of public service.*

## **Latar Belakang Masalah**

Kepemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan isu yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik saat ini. Prasetyantoko (2008) mengatakan bahwa untuk meningkatkan kinerja perlu diterapkannya prinsip *good governance*. Upaya pemerintah dalam perbaikan penyelenggaraan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip *good governance*, yang diharapkan memenuhi pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Apabila aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan prinsip *good governance* maka pemberian pelayanan publik tersebut sudah maksimal dalam kegiatannya. Pelayanan publik merupakan tugas wajib daripada aparat pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pengertian tersebut mengandung pengertian bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus senantiasa berusaha melayani kepentingan masyarakat dengan mentaati peraturan yang berlaku. Oleh karena itu, pelayanan publik suatu hal yang sangat mendasar bagi instansi pemerintah. Pemerintah sebagai pelayanan masyarakat (*public servant*) mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional. Menurut Kurniawan (2005 : 6) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparat pemerintah, pemerintah membuat peraturan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Maksud diterapkannya petunjuk teknis ini adalah untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Sementara tujuan ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah agar terwujudnya batasan dan hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik, memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat, dan untuk terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan peraturan perundang-undang.

Pemerintah kecamatan merupakan salah satu wujud dari otonomi daerah. Kecamatan merupakan tempat memproduksi pelayanan baik pelayanan perizinan maupun pelayanan non perizinan yang sifatnya wajib bagi setiap anggota masyarakat. Kantor Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya sebagai instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik di tingkat kecamatan. Sebagai perangkat daerah Kota Surabaya, Kecamatan Sukolilo merupakan unsur lini kewilayahnya yang kegiatannya bersifat operasional, memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Sebagai sebuah organisasi publik yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan, Kantor Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya sebagai lembaga publik yang

---

<sup>1</sup> Penulis pertama

<sup>2</sup> penulis kedua

memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan dituntut tingkat pelayanannya melalui peningkatan kinerja operasional para pegawai, karena kinerja pegawai yang tinggi akan mencerminkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Sebaliknya rendahnya kinerja operasional pegawai akan mencerminkan rendahnya kinerja pegawai. Dalam Kantor Kecamatan Sukolilo ada beberapa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat antara lain pengurusan KK (Kartu Keluarga), pengurusan E-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk), legalisir E-KTP, KK, dan Surat Keterangan Waris, pengurusan SKTS (Surat Keterangan Tinggal Sementara), pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris, pengurusan Surat Rekomendasi IMB (Ijin Mendirikan Bangunan), pengurusan Surat Rekomendasi Nikah, pengurusan Surat Keterangan Domisili Usaha, dan pengurusan Keterangan Lainnya. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat diidentifikasi permasalahan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat penerapan prinsip nilai Good Governance dalam penyediaan pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo?
2. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo?

## Landasan Teori

Istilah *governance* menunjukkan suatu proses di mana rakyat bisa mengatur ekonominya, Institusi dan sumber-sumber sosial dan politiknya tidak hanya dipergunakan untuk pembangunan, tetapi juga untuk menciptakan integrasi, kohesi, dan untuk kesejahteraan rakyat. Dengan demikian, bahwa kemampuan suatu negara mencapai tujuan negara sangat bergantung pada kualitas tata pemerintahan di mana pemerintah melakukan interaksi dengan sektor swasta dan masyarakat (Thoha dalam Kurniawan, 2005).

Menurut Ganie Rochman (Widodo, 2001, 18) konsep “*governance*” melibatkan tidak sekedar pemerintah dan negara, tapi juga peran berbagai aktor diluar pemerintah dan negara, sehingga pihak-pihak yang terlibat juga sangat luas. *Governance* adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor negara dan sektor non pemerintah dalam suatu kegiatan kolektif. Pinto dalam Nisjar (1997 : 119) mengatakan bahwa *governance* adalah praktek penyelenggaraan kekuasaan dan kewenangan oleh pemerintah dalam pengelolaan urusan pemerintahan secara umum dan pembangunan ekonomi pada khususnya.

Sementara itu, Hughes dan Ferlie, dkk dalam Osborne dan Gaebler (1992) berpendapat bahwa *good governance*, memiliki kriteria yang berkemampuan untuk memacu kompetisi, akuntabilitas, responsif terhadap perubahan, transparan, berpegang pada aturan hukum, mendorong adanya partisipasi pengguna jasa, mementingkan kualitas, efektif dan efisien, mempertimbangkan rasa keadilan bagi seluruh penggunajasa, dan terbangunnya suatu orientasi pada nilai-nilai. Sedangkan, menurut Mardiasmo (1999 : 18) *good governance* adalah suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor publik oleh pemerintahan yang baik. Dari berbagai hasil yang dikaji Lembaga Administrasi Negara (LAN) menyimpulkan ada sembilan aspek fundamental dalam perwujudan *good governance*, yaitu :

1. Partisipasi (*participation*).  
Partisipasi (*participation*) yakni keterlibatan masyarakat dalam pembuatan keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung.
2. Penegakan hukum (*rule of law*).  
Peraturan Hukum (Rule of Law), yakni Kerangka aturan hukum yang adil dan dilaksanakan dengan tidak pandang bulu.
3. Transparansi (*transparency*).  
Menurut Mardiasmo (2004 : 30), transparansi berarti keterbukaan (*openness*) pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi.
4. Responsif (*responsiveness*).  
Berorientasi pada konsensus (*Consensus Orientation*), yakni menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan terbaik demi kepentingan yang lebih luas.
5. Konsensus (*consensus orientation*).

Good governance menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan terbaik bagi kepentingan yang lebih luas baik dalam hal kebijakan-kebijakan maupun prosedur-prosedur.

6. Kesamaan (*equality*).

Persamaan (*Equality*), yakni adanya kesempatan yang sama bagi semua warga negara tanpa pembedaan gender dan sebagainya untuk meningkatkan kesejahteraan mereka sendiri.

7. Efektifitas dan efisien (*effectiveness and effecien*).

Efektifitas dan Efisiensi (*Effectiveness and efficiency*), yakni penyelenggaraan negara harus menghasilkan sesuai dengan apa yang dikehendaki dengan menggunakan sumberdaya secara maksimal mungkin.

8. Akuntabilitas (*accuntability*).

Akuntabilitas menurut Mardiasmo (2006 : 3) adalah sebagai bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik.

9. Visi strategi (*strategic vision*).

Visi yang Strategis (*Strategic Vision*), yakni pemimpin dan publik harus memiliki perspektif good governance dan pengembangan manusia yang luas dan jauh ke depan sejalan dengan kebutuhan pembangunan.

Melayani berarti memenuhi kebutuhan. Melayani publik, berarti melayani kebutuhan orang banyak. Pelayanan dikatakan baik manakala klien atau pelanggan (masyarakat) merasakan “kecukupan” atas kebutuhannya. Mempertemukan dua pihak yang berkepentingan bukanlah yang mudah. Problem kepuasan masyarakat atas pelayanan lazimnya berfokus pada perbedaan persepsi, antara pemberi layanan dengan penerima layanan. Oleh karena itu, bagi lembaga pemberi layanan perlu menyediakan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan memahami klien dan sekaligus memiliki ketrampilan di bidang layanan.

Dalam dunia pemerintahan, persoalan pelayanan publik menjadi sorotan semua pihak. Pada masa lalu, posisi aparatur pemerintah cenderung sebagai penguasa ketimbang sebagai pelayanan publik. Tetapi seiring perkembangan jaman, maka posisi aparatur menjadi sebaliknya bukan minta dilayani, tetapi wajib melayani. Esensi pelayanan publik adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain sehingga orang tersebut merasa puas. Maka dapat dirumuskan bahwa melayani berarti memberikan sesuatu yang “memuaskan” dari produk barang atau jasa yang sanggup membuat kriteria “cukup”. Kecukupan bagi satu orang dengan orang lainnya tentu tidaklah sama. Padahal yang dilayani aparatur pemerintahan adalah publik, yang terdiri dari beragam orang. Oleh karena itu, lembaga pemerintah harus menyediakan orang-orang yang memang mumpuni dalam melayani kebutuhan publik.

Dalam lembaga pemerintahan telah ditetapkannya standart minimal dari sebuah pelayanan publik. Standart apapun yang ditetapkannya, maka kunci penting dalam pelayanan adalah diorientasikan pada kebutuhan klien (publik). Rumitnya, lembaga pemerintahan acap kali “diikat” oleh seperangkat aturan yang ketat, sehingga kurang memberikan ruang kreasi bagi aparatur. Ini berbeda dengan dalam dunia swasta atau non pemerintahan yang memiliki keleluasan dalam mengkreasi sistem pelayanan.

Dalam konteks yang dilingkupi aturan ketat dan dengan tuntutan publik memang harus diakui tak mudah bagi aparatur melaksanakan tugas pelayanan kepada publik. Tetapi apapun alasannya, pelayanan publik yang bagus menjadi sesuatu yang harus dilakukan, karena memang sudah disuratkan dalam peraturan yang mengikat. Pelayanan bagus harus dilaksanakan, karena memang aparatur diangkat dengan tugas untuk melayani. Maka itu paradigma aparat pemerintah menjadi kunci penting untuk mempercepat terwujudnya pelayanan yang bagus. Pelayanan menurut Moenir (2002 : 6) adalah kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, konsumen yaitu masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka

pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public. Pelayanan publik menurut Roth (1926:1) adalah sebagai berikut. Pelayanan publik didefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum atau secara khusus.

Menurut Parasuraman et.al terdapat lima dimensi kualitas pelayanan (Tjiptono dan Chandra, 2005, h.133-135) kelima dimensi itu mencakup :

1. Bukti Fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan dalam perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud adalah penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. Kepedulian (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

### **Metode Penelitian**

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan menggunakan model menurut Sanapiah Faisal (1999 : 255-258) terdiri dari tiga alur kegiatan, yaitu :

1. Reduksi Data  
Merupakan proses merangkum, mengikhtisarkan atau menyeleksi data dari catatan lapangan yang kemudian dimasukkan dalam kategori tema yang mana, fokus atau permasalahan yang mana sesuai dengan fokus penelitian.
2. Penyajian Data  
Merupakan proses penyajian data kedalam sejumlah matrik yang sesuai yang berfungsi untuk memetakan data yang telah direduksi, juga untuk memudahkan mengkontruksikan di dalam rangka menuturkan, menyimpulkan dan menginterprestasikan data.
3. Menarik Kesimpulan  
Dapat dijadikan sebagai suatu pembekalan dalam melaksanakan penelitian untuk memberikan penafsiran dari data yang diperoleh terutama data yang berhubungan dengan fokus penelitian. Penarikan kesimpulan atau verifikasi dilakukan dengan longgar, tetap terbuka, tetapi semakin lama lebih semakin rinci berdasarkan kumpulan-kumpulan data yang diperoleh dilapangan dan mengakar dengan kokoh. Data yang diperoleh dilapangan, disajikan sedemikian rupa, kemudian dianalisis terhadap data tersebut untuk memperoleh hasil yang sebenarnya.
4. Apabila analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif, maka analisis datanya akan lebih banyak menggunakan kata-kata, data-data yang berupa angka atau tabel guna menunjang kelengkapan data dan peneliti harus mampu mengembangkan analisa yang obyektif dengan nilai ilmiah yang tinggi.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Dilihat dari aspek transparansi dalam pelayanan E-KTP yaitu pertama dari permasalahan sosialisasi peneliti ingin memberikan solusi, penyebab masyarakat kurang minat terhadap sosialisasi disebabkan karena beberapa faktor. Faktor pertama yaitu masyarakat kurang tertarik dengan sosialisasi, solusi untuk faktor pertama ini Kecamatan Sukolilo harus memberikan kesan yang baik kepada masyarakat agar masyarakat tertarik dengan sosialisasi, dengan cara saat

berlangsungnya sosialisasi penyelenggara sosialisasi memberikan undian *door prize* kepada masyarakat yang datang dan memberikan konsumsi, faktor kedua yaitu ketidak tepatan waktu pelaksanaan, solusi untuk faktor kedua ini Kecamatan Sukolilo selaku penyelenggara harus menyesuaikan waktu masyarakat untuk bisa hadir, seperti pada hari masyarakat tidak bekerja, bukan menyesuaikan waktu bekerja Kecamatan Sukolilo. Kedua dari permasalahan kejelasan prosedur – prosedur dan biaya – biaya pelayanan E – KTP, permasalahan ini muncul karena masyarakat tidak melihat prosedur – prosedur dan rincian biaya – biaya yang sudah ditempel, solusi yang di berikan untuk masalah ini yaitu petugas Kecamatan Sukoililo bisa menempelkan prosedur – prosedur dan rincian biaya – biaya di tempel yang bisa dilihat dan dijangkau masyarakat.

Artinya, bahwa dalam penelitian ini informan dalam memberikan nilai prinsip good governance dari aspek akuntabilitas dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya adalah Cukup Baik. peneliti ingin memberikan solusi terhadap permasalahan penerapan prinsip good governance dari aspek akuntabilitas dalam pelayanan E-KTP yaitu pertama dari permasalahan tanggung jawab petugas peneliti ingin memberikan solusi yaitu petugas di berikan peraturan tentang saat memberikan pelayanan petugas tidak boleh bermain ataupun menggunakan HP ataupun hal yang bisa mengganggu proses pelayanan. Kedua dari permasalahan kesesuaian petugas dalam memahami prosedur – prosedur dalam hal memberikan pelayanan peneliti ingin memberikan solusi petugas diberikan pendidikan dan peltihan tentang prosedur – prosedur pelayanan E-KTP.

Dari aspek responsiveness dalam pelayanan E-KTP yaitu pertama dari permasalahan kecepatan petugas peneliti ingin memberikan solusi yaitu petugas di berikan pendidikan dan pelatihan tentang memberikan pelayanan yang cepat agar petugas cepat dalam memberikan pelayanan. Kedua dari permasalahan respon petugas dalam memberikan pelayanan peneliti ingin memberikan solusi setiap pelayanan di berikan satu petugas untuk menangani agar petugas lebih respon terhadap kebutuhan masyarakat.

Dilihat dari aspek efektifitas dan efesiensi dalam pelayanan E-KTP yaitu pertama dari permasalahan efektifitas pelayanan peneliti ingin memberikan solusi yaitu petugas dalam memberikan pelayanan tidak perlu menggunakan sumber daya yang berlebihan seperti kertas karena dengan cara dokumen pelayanan E-KTP dapat disimpan melalui komper yang telah terserver dengan dinas terkait. Kedua dari permasalahan efesiensi pelayanan dalam memberikan pelayanan peneliti ingin memberikan solusi setiap pelayanan harus disesuaikan dengan prosedur yang telah ditetapkannya agar masyarakat tidak berbelit – belit saat mengurus pelayanan E-KTP.

Dari aspek equality dalam pelayanan E-KTP yaitu pertama dari permasalahan kesamaan pelayanan peneliti ingin memberikan solusi yaitu petugas dalam memberikan pelayanan tidak boleh membeda – bedakan tanpa melihat status ataupun pendidikan masyarakat yang hendak ingin mengurus E-KTP karena masyarakat semua sama ingin dilayani dengan baik. Kedua dari permasalahan keadilan pelayanan dalam memberikan pelayanan peneliti ingin memberikan solusi petugas dalam memberikan pelayanan petugas tidak boleh mendahulukan masyarakat yang ingin mengurus E-KTP dengan melihat status ataupun pendidikan masyarakat yang hendak ingin mengurus E-KTP karena masyarakat semua sama ingin dilayani dengan baik.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, peneliti menarik kesimpulan, bahwa :

1. Kecamatan Sukolilo merupakan salah satu dari 31 Kecamatan di Kota Surabaya. Kecamatan Sukolilo masuk dalam wilayah Surabaya Timur dengan jumlah penduduk 82.648 jiwa. Sarana dan prasarana yang dimiliki di wilayah Kecamatan Sukolilo yaitu agama, pendidikan, kesehatan, perdagangan, dan keuangan.
2. Penilaian masyarakat di Kecamatan Sukolilo Surabaya yang mengurus E – KTP terhadap tingkat penerapan prinsip good governance dalam pelayanan E – KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya dikategorikan cukup baik.
3. Penilaian masyarakat di Kecamatan Sukolilo Surabaya yang mengurus E – KTP terhadap tingkat kualitas pelayanan E – KTP di Kecamatan Sukolilo Surabaya dikategorikan cukup baik.

## Daftar Pustaka

- Barata, A. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Bella, R. M. (2014). Transparansi Pelayanan Publik Di Desa Pengudang Kecamatan Teluk Sebong. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4-21.
- Fahmi Rezha, S. R. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol 1, No.5, 981-990.
- Gilman, C. W. (2005). *The Ethics Challenge in PublikService A Problem Solving Market Street*. San Fransisco: Jossey Bass.
- Hamid, A. (2011). Otonomi Daerah dan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Academia*, 535-546.
- Kasmir. (2006). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kumayza, T. N. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara. *eJournal Administrative Reform*, 614-628.
- Mote, H. (2008). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Semarang. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Mote, H. (2008). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Semarang. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Mukhilda, N. (2013). Akuntabilitas Pelayanan Publik (Kasus : Penyelenggara Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan). *Jurnal Administrasi Publik*.
- Mukhilda, N. (2013). Akuntabilitas Pelayanan Publik (Kasus : Penyelenggara Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan). *Jurnal Administrasi Publik*.
- Neng Kamarmi, S. M. (2011). Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agam). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Volume 2, Nomor 3, 84-110.
- Neng Kamarmi, S. M. (2011). Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agam). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Volume 2, Nomor 3, 84-110.
- Putra, H. G. (2014). Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Dan Partisipasi Publik Terhadap Kinerja Organisasi Layanan Publik ( Studi Empiris Pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pasaman Barat). *Jurnal Ilmu Akuntansi*, 1-22.
- Putra, H. G. (2014). Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Dan Partisipasi Publik Terhadap Kinerja Organisasi Layanan Publik ( Studi Empiris Pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pasaman Barat). *Jurnal Ilmu Akuntansi*, 1-22.
- Roth, G. J. (1926). *The Privat Provision of Public Service in Developing Country*. Washington DC: Oxfrod University.
- Sitorus, M. G. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pinggir. *Jom FISIP Vol.2 No 2*, 2-11.
- Sitorus, M. G. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pinggir. *Jom FISIP Vol.2 No 2*, 2-11.
- Slamet Riyadi, A. H. (2015). Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertahanan Kabupaten Indramayu. *Jur.Ilm. Kel. & Kons*, 49-58.
- Slamet Riyadi, A. H. (2015). Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertahanan Kabupaten Indramayu. *Jur.Ilm. Kel. & Kons*, 49-58.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Jakarta: Alfabeta.
- Undang-Undang tentang Pelayanan Publik. (2009).
- Widodo, J. (2001). *Good Governance : telaah dari dimensi akuntabilitas dan kontrol birokrasi pada era desentralisasi dan otonomi daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Wikipedia Pelayanan Publik.
- Winarsih, R. &. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.