

# IMPLEMENTATION OF PUBLIC SERVICES IN THE FIELD OF GOVERNANCE GOVERNMENT IN TANETE RILAU DISTRICT, BARRU REGENCY

**Ikhsan Adiputra Lubis**

ikhsan@algazali.ac.id  
STIA Al Gazali Barru

## ABSTRACT

*Public services that are the focus of the study of the discipline of Public Administration Sciences in Indonesia, are still issues that need to be given comprehensive attention and completion. Basically every human need service, even in the extreme can be said that service can not be separated with human life. Kecamatan which is one of the extension of the central government in providing public services. Governance is one of the most public services the public has ever needed since he was born until he died. Therefore, the researcher is interested to discuss the Impelementasi Public Service in the Field of Governance in Tanete Rilau. In research conducted by researchers, researchers used descriptive method research method with a qualitative approach to collect data and information. Researchers will try to analyze the data obtained from various sources to answer the problems of Public Service Implementation in the Field of Governance in Barru District Tanete Rilau. Researchers use four techniques in analyzing the data that is, observation, interview, documentation and after that data from observation, interview and documentation will triangulasi. Based on the results of the interviews that have been described in the previous chapter, where there are six (6) things are grouped by researchers to facilitate in understanding the results of interviews. And from the results of the interview ditrianggulasikan with the results of observation and documentation that exist, the researchers will try to analyze how actually Implementation of Public Service in the Field of Governance in the District of Tanete Rilau.*

*Keywords: Implementation, public service, governance field*

# IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DALAM BIDANG TATA PEMERINTAHAN DI KECAMATAN TANETE RILAU KABUPATEN BARRU

## ABSTRAK

*Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin Ilmu Administrasi Publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Kecamatan yang merupakan salah satu perpanjangan tangan dari pemerintah pusat dalam memberikan pelayanan publik. Bidang Tata Pemerintahan merupakan salah satu pelayanan publik yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat sejak ia lahir hingga ia meninggal. Maka dari itu Peneliti tertarik membahas Implementasi Pelayanan Publik dalam Bidang Tata Pemerintahan di Kecamatan Tanete Rilau. Pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menggunakan metode penelitian metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk mengumpulkan data dan informasi. Peneliti akan mencoba menganalisis data yang diperoleh dari berbagai sumber untuk menjawab permasalahan dari Implementasi Pelayanan Publik Dalam Bidang Tata Pemerintahan di Kecamatan Tanete Rilau Peneliti menggunakan empat teknik dalam menganalisis data yaitu, observasi, wawancara, dokumentasi dan setelah itu data dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi akan ditrianggulasi. Berdasarkan pemaparan hasil wawancara yang telah di deskripsikan pada bab sebelumnya, dimana ada enam (6) hal yang dikelompokkan oleh peneliti untuk memudahkan dalam memahami hasil wawancara. Dan dari hasil wawancara tersebut ditrianggulasikan dengan hasil observasi dan dokumentasi yang ada, peneliti akan mencoba menganalisis bagaimana sesungguhnya Implementasi Pelayanan Publik Dalam Bidang Tata Pemerintahan di Kecamatan Tanete Rilau*

*Kata Kunci: Implementasi, pelayanan publik, bidang tata pemerintahan*

## A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin Ilmu Administrasi Publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan

tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Harus diakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun

demikian pembaruan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dalam kerangka pelayanan.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan “pelayan” dan yang “dilayani” ke pengertian sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum terkadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya ke masyarakat.

Pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila di dalam organisasi pelayanan terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan warga negara khususnya

pengguna jasa pelayanan dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan warga negara. Fokus pada kepentingan warga negara merupakan hal yang mutlak dilakukan oleh tiap-tiap unit pelayanan, dikarenakan keberadaan unit pelayanan publik bergantung pada ada tidaknya warga negara yang membutuhkan jasa pelayanan publik. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas sudah menjadi tuntutan bagi pemerintah. Kualitas pelayanan ini merupakan suatu hal yang sangat penting bagi organisasi penyedia pelayanan.

Kepemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan issue yang mengemukakan dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Tuntutan dan kebutuhan untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintah yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat di samping adanya pengaruh globalisasi. Pola lama penyelenggaraan pemerintahan tidak sesuai lagi. Oleh karena itu perlu melakukan perubahan yang terarah. Keberhasilan atau kegagalan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang efektif dan efisien ditentukan oleh berbagai faktor, antara lain oleh kondisi aparatur negara baik di pusat maupun di daerah.

Tujuan pendayagunaan aparatur

negara (dalam lima tahun ke depan) diprioritaskan untuk mendukung pemulihan kepercayaan masyarakat terhadap citra dan peranan aparatur negara dalam melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan. Meningkatkan kinterja aparatur negara yang optimal dalam penyelenggaraan negara, mengurangi seminimal mungkin praktek korupsi, kolusi dan nepotisme di lingkungan aparatur negara, meningkatkan kualitas pelayanan umum kepada masyarakat serta mewujudkan pegawai negeri yang dapat mengutamakan kepentingan bangsa dan negara dan bukan kepentingan pribadi dan golongan ataupun partai politik. Dalam melaksanakan pelayanan publik, pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Ada banyak variabel yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan baik yang bersifat individual maupun kelompok

atau institusi. Implementasi dari suatu program melibatkan upaya-upaya *policy makers* untuk memengaruhi perilaku birokrat pelaksana agar bersedia memberikan pelayanan dan mengatur perilaku kelompok sasaran. Implementasi melibatkan usaha dari *policy makers* untuk memengaruhi apa yang oleh Lipsky (AG.Subarsono, 2005:88) disebut "*street level bureaucrats*" untuk memberikan pelayanan atau mengatur perilaku kelompok sasaran (*target group*). Untuk kebijakanyang sederhana, implementasi hanya melibatkan satu badan yang berfungsi sebagai implementor, misalnya, kebijakan komiter sekolah untuk mengubah metode pengajaran guru di kelas. Sebaliknya untuk kebijakan makro, misalnya, kebijakan pengurangan kemiskinan di pedesaan, maka usaha-usaha implementasi akan melibatkan berbagai institusi, seperti birokrasi kabupaten, kecamatan, pemerintah desa.

Peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian pada pelayanan publik dalam bidang tata pemerintahan di Kecamatan Tanete Rilau ini, karena peneliti merasa masih ada berbagai permasalahan yang terjadi dalam mendukung upaya memberikan pelayanan publik yang terbaik ke masyarakat. Peneliti menilai bahwa bidang tata pemerintahan ini

merupakan bidang yang mengurus pelayanan publik yang dimana pelayanan publiknya ini saling berkaitan satu sama lain dan sangat diperlukan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Pelayanan publik yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya ini adalah misalnya dalam pengurusan *e-KTP* yang memerlukan Kartu Keluarga (KK). Seperti yang diketahui pengurusan Elektronik-Kartu Tanda Penduduk (*e-KTP*), pengurusan Kartu Keluarga (KK) dilakukan di Tata Pemerintahan. Dalam memberikan pelayanan publik, pasti akan ada terdapat permasalahan yang terjadi dalam memberikan pelayanan publik. Apalagi pelayanan publik yang ada dalam bidang tata pemerintahan ini adalah bidang yang paling banyak mengurus pelayanan publik. Oleh sebab itu, peneliti merasa tertarik untuk meneliti bagaimana pelayanan publik dalam bidang tata pemerintahan di Kecamatan Tanete Rilau

Berdasarkan permasalahan yang telah disampaikan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti dan membahas mengenai pelayanan publik dalam bidang tata pemerintahan di Kecamatan. Sehingga penulis menetapkan judul penulisan “Implementasi Pelayanan Publik Dalam Bidang Tata Pemerintahan Di Kecamatan Tanete Rilau”.

## B. METODE PENELITIAN

Peneliti akan meneliti dan membahas mengenai “Implementasi Pelayanan Publik Dalam Bidang Tata Pemerintahan di Kecamatan Tanete Rilau”. Pada bidang tata pemerintahan ini melaksanakan pelayanan publik yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Istilahnya tata pemerintahan yang ada di Kecamatan Tanete Rilau ini memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat sejak ia lahir hingga ia meninggal dunia. Peneliti akan melihat bagaimana penerapan pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan oleh pelaksana pelayanan publik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik dalam bidang Tata Pemerintahan di Kecamatan Tanete Rilau Dalam melakukan penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode penelitian metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Creswell (2012) (Sugiyono 2016:347) menyatakan bahwa “Penelitian kualitatif berarti proses eksplorasi dan memahami makna perilaku individu dan kelompok, menggambarkan masalah sosial atau masalah kemanusiaan. Proses penelitian mencakup membuat pertanyaan penelitian dan prosedur yang masih bersifat sementara, mengumpulkan

data pada seting partisipan, analisis data secara induktif, membangun data yang pasial ke dalam tema dan selanjutnya memberikan interpretasi terhadap makna suatu data. Kegiatan akhir adalah membuat laporan ke dalam struktur yang fleksibel.

Penelitian kualitatif adalah salah satu metode penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman tentang kenyataan melalui proses berpikir induktif. Melalui penelitian kualitatif peneliti dapat mengenali subyek, merasakan apa yang mereka alami dalam kehidupan sehari-hari. Dalam penelitian ini, peneliti terlibat dalam situasi dan *setting* fenomena yang diteliti.

Menurut Zuriyah (2006:47) penelitian deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala, fakta-fakta, atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat/mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Dalam penelitian deskriptif cenderung tidak perlu mencari atau menerangkan saling hubungan dan menguji hipotesis.

Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada

masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan sedara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang diselidiki.

Dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti mengumpulkan informasi dan data sesuai dengan teori yang digunakan, yaitu Standar dan Sasaran Kebijakan, Sumberdaya, Hubungan Antar Organisasi, Karakteristik Agen Pelaksana, Kondisi Sosial, Politik dan Ekonomi dan Disposisi Implementor. Lalu peneliti akan mendeskripsikan fakta-fakta dan menjelaskan keadaan dari objek penelitian untuk mencoba menganalisis kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh di lapangan.

Penelitian ini berdasarkan hipotesis kerja yang telah ditentukan oleh peneliti sebelumnya, yaitu dengan menggunakan teori Van Meter dan Van Horn.

Berdasarkan teori Implementasi Kebijakan Publik menurut Van Meter dan Van Horn yang meliputi 6 variabel, yaitu Standar dan Sasaran Kebijakan, Sumberdaya, Hubungan Antar Organisasi, Karakteristik Agen Pelaksana, Kondisi Sosial, Politik dan Ekonomi dan Disposisi Implementor.

## Informan Penelitian

Menurut Sugiyono (2016:364) dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi, karena penelitian kualitatif berangkat dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu dan hasil kajiannya tidak akan diberlakukan ke populasi, tetapi ditransferkan ke tempat lain pada situasi sosial yang memiliki kesamaan dengan situasi sosial pada kasus yang dipelajari. Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai narasumber, atau partisipan, informan, teman dan guru dalam penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menentukan informan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*.

*Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data yang didasarkan dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang akan diteliti. *Snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya adalah sedikit, lama-lama menjadi besar. Hal ini dilakukan karena dari jumlah sumber data yang

sedikit itu belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari orang lain lagi yang dapat digunakan sebagai sumber data. Dengan demikian jumlah sampel sumber data akan semakin besar, seperti bola salju yang menggelinding, lama-lama menjadi besar. (Sugiyono 2016:368).

## C. HASIL PENELITIAN

Dalam mengumpulkan data yang diperlukan untuk menjawab permasalahan pada penelitian ini, penulis melakukan dengan empat tahapan. Pertama melakukan observasi ke lapangan untuk mengetahui secara langsung bagaimana keadaan penelitian yang sesungguhnya. Kedua peneliti melaksanakan penelitian dengan melakukan wawancara dengan informan. Ketiga, peneliti mengumpulkan dokumentasi untuk mendukung dari data yang didapat melalui hasil wawancara dan observasi. Dan keempat, peneliti melakukan triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.

Menurut Fred N. Kerlinger (1995: 770) wawancara (*interview*) adalah situasi peran antar-pribadi bersemuka

(*face-to-face*), ketika seseorang yakni pewawancara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh jawaban-jawaban yang relevan dengan masalah penelitian, kepada seseorang yang diwawancarai atau responden.

Hal yang pertama dilakukan oleh penulis adalah dengan melaksanakan wawancara dengan informan yang berkaitan dengan permasalahan pada penelitian ini. Dalam melaksanakan wawancara untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk menjawab permasalahan dari penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan informan yang berhubungan dengan permasalahan yang ada. Sesuai dengan metode penelitian, peneliti telah menetapkan 22 orang narasumber. Dua puluh dua informan tersebut merupakan orang-orang yang memiliki kedudukan tertentu karena dianggap dapat menjawab segala sesuatu yang menjadi permasalahan penelitian yaitu yang berhubungan dengan proses Implementasi Pelayanan Publik Dalam Bidang Tata Pemerintahan di Kecamatan Tanete Rilau

Pada pelaksanaan wawancara yang dilakukan oleh penulis, penulis melakukan wawancara dengan Camat Tanete Rilau yang terdiri dari 1 orang, Sekertaris Camat Tanete Rilau yang terdiri dari 1 orang, Kasubbag Umum

yang terdiri dari 1 orang, Kasubbag Keuangan dan Program yang terdiri dari 1 orang, Kasi Tata Pemerintahan yang terdiri dari 1 orang, Pegawai di Kecamatan

Tanete Rilau yang terdiri dari 7 orang dan Masyarakat yang terdiri dari 10 orang. Dalam penelitian, identitas informan perlu dikemukakan untuk mendukung validasi dan keabsahan data. Informan dalam penelitian ini terdiri dari tiga kategori, yaitu Camat beserta jajaran staff Kecamatan Tanete Rilau, Staf Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru yang ditempatkan di Kantor Kecamatan Tanete Rilau dan Masyarakat.

**Tabel 1: Informan Penelitian**

No.	Informan	Jumlah (orang)
1.	Camat beserta jajaran staff Kecamatan Tanete Rilau	10 orang
2.	Staf Administrasi Dinas Kependudukan dan	2 orang
	Pencatatan Sipil Kabupaten Barru yang ditempatkan di	
	Kantor Kecamatan Tanete Rilau	
3.	Masyarakat	10 orang
	Jumlah	22 orang

*Sumber: Penelitian, 2021*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa informan penelitian

ini terdiri dari tiga kategori, yaitu Camat beserta jajaran staff Kecamatan Tanete Rilau yang terdiri dari Camat Tanete Rilau yang terdiri dari 1 orang, Sekertaris Camat Tanete Rilau yang terdiri dari 1 orang, Kasubbag Umum yang terdiri dari 1 orang, Kasubbag Keuangan dan Program yang terdiri dari 1 orang, Kasi Tata Pemerintahan yang terdiri dari 1 orang serta Pegawai Tata Pemerintahan di Kecamatan Tanete Rilau yang terdiri dari 7 orang, Staf Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru yang ditempatkan di Kantor Kecamatan Tanete Rilau yang terdiri dari 2 orang dan Masyarakat yang terdiri dari 10 orang. Para informan ini dijadikan sebagai sumber data primer melalui wawancara secara langsung. Peneliti membagi pedoman wawancara dalam 3 kategori yang meliputi: (1) Pedoman Wawancara yang

ditujukan kepada Camat Tanete Rilau, Sekertaris Camat Tanete Rilau, Kepala Sub Bagian Umum, Kepala Sub Bagian Keuangan dan Program dan Kepala Seksi Tata Pemerintahan Kecamatan Tanete Rilau; (2) Pedoman Wawancara yang ditujukan kepada Staf Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru yang ditempatkan di Kantor Kecamatan Tanete Rilau dan Pegawai Tata Pemerintahan di Kecamatan Tanete

Rilau dan (3) Pedoman Wawancara yang ditujukan kepada untuk masyarakat.

**Tabel 2: Identitas informan berdasarkan jenis kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)
1.	Laki-laki	10 orang
2.	Perempuan	12 orang
	Jumlah	22 orang

*Sumber: Penelitian, 2021*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa informan penelitian antara jenis kelamin laki-laki dan perempuan mempunyai jumlah yang berbeda. Adapun jumlah informan yang berjenis kelamin laki-laki terdiri dari 10 orang sedangkan jumlah informan yang berjenis kelamin perempuan terdiri dari 12 orang.

Dalam penyusunan pertanyaan wawancara, peneliti menggunakan tipe wawancara berstruktur, dimana sebelum memulai wawancara terlebih dahulu peneliti menyusun daftar pertanyaan yang diajukan. Namun didalam prosesnya sendiri, peneliti tidak menutup kemungkinan munculnya pertanyaan-pertanyaan baru yang dapat menggali informasi lebih dalam dari para informan. Selama melakukan observasi, peneliti juga melakukan wawancara kepada orang-orang yang ada di dalamnya.

Dalam melaksanakan wawancara

dengan informan, peneliti mengajukan pertanyaan wawancara sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas, yaitu Implementasi Pelayanan Publik Dalam Bidang Tata Pemerintahan di Kecamatan Tanete Rilau Dan peneliti melaksanakan wawancara dengan informan yang sesuai dengan bidang dan kedudukan mereka masing masing sehingga seluruh permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini dapat terjawab. Peneliti juga menanyakan terhadap informan masyarakat untuk mengetahui bagaimana Implementasi Pelayanan Publik Dalam Bidang Tata Pemerintahan di Kecamatan Tanete Rilau dari sudut pandang dan pengalaman yang dirasakan oleh masyarakat pada saat mengurus pelayanan publik dalam Bidang Tata Pemerintahan di Kecamatan Tanete Rilau

### **Implementasi Pelayanan Publik Dalam Bidang Tata Pemerintahan di Kecamatan Tanete Rilau**

Pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menggunakan metode penelitian, yakni metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk mengumpulkan data dan informasi. Peneliti akan mencoba menganalisis data yang diperoleh dari berbagai sumber untuk menjawab permasalahan dari Implementasi

Pelayanan Publik Dalam Bidang Tata Pemerintahan di Kecamatan Tanete Rilau Peneliti menggunakan empat teknik dalam menganalisis data yaitu, wawancara,observasi,dokumentasi dan setelah itu data dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi akan ditrianggulasi.

Berdasarkan pemaparan hasil wawancara yang telah dideskripsikan pada bab sebelumnya, dimana ada enam (6) hal yang dikelompokkan oleh peneliti untuk memudahkan dalam memahami hasil wawancara. Dan dari hasil wawancara tersebut ditrianggulasikan dengan hasil observasi dan dokumentasi yang ada, peneliti akan mencoba menganalisis bagaimana sesungguhnya Implementasi Pelayanan Publik Dalam Bidang Tata Pemerintahan di Kecamatan Tanete Rilau

Menurut Budi Winarno (2004: 101) implementasi kebijakan merupakan tahap yang krusial dalam proses kebijakan publik. Suatu program kebijakan harus diimplementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan. Implementasi kebijakan dipandang dalam pengertian yang luas, merupakan alat administrasi hukum dimana aktor, organisasi, prosedur dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau

tujuan yang diinginkan. Implementasi pada sisi yang lain merupakan fenomena yang kompleks yang mungkin dapat dipahami sebagai proses, keluaran (output) maupun sebagai hasil.

Pada bidang Tata Pemerintahan di Kecamatan Tanete Rilau, bidang ini merupakan bidang yang menaungi pelayanan publik yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang pelayanan ini masyarakat butuhkan sejak ia lahir hingga meninggal dunia. Pelayanan publik yang dilaksanakan dalam bidang Tata Pemerintahan ini antara lain pengurusan Kartu Tanda Penduduk, pengurusan Kartu Keluarga (KK), pengurusan surat Pindah Datang, pengurusan Surat Pindah Keluar Antar Kecamatan, pengurusan Surat Pindah Keluar Kota, pengurusan Surat Keterangan Kematian, pengurusan Surat Keterangan Domisili Partai dan pengurusan Surat Keterangan Tanah. Dengan analisis data ini peneliti mencoba untuk menjawab tentang permasalahan yang sesungguhnya terjadi dilapangan dengan model implementasi kebijakan dari Van Meter dan Van Horn. Alasan peneliti memilih model Implementasi Kebijakan menurut Van Meter dan Van Horn karena variabel- variabel dari model implementasi ini dapat menjelaskan secara komprehensif tentang proses Implementasi Pelayanan Publik Dalam

Bidang Tata Pemerintahan di Kecamatan Tanete Rilau Adapun variabel-variabel dari model implementasi ini yaitu: Standar dan Sasaran Kebijakan, Sumberdaya, Hubungan Antar Organisasi, Karakteristik Agen Pelaksana, Kondisi Sosial, Politik dan Ekonomi dan Disposisi Implementor

### **Standar dan Sasaran Kebijakan**

Standar dan sasaran kebijakan merupakan faktor yang akan mempengaruhi proses implementasi. Ketidakmenentuan standar dan sasaran kebijakan dapat membuat kesulitan bagi implementor untuk memahaminya dan sekaligus dapat memunculkan keragaman pada disposisi (kecenderungan implementor untuk melaksanakan kebijakan) berbagai aktor yang terlibat dalam proses implementasi. Kondisi ini akhirnya akan kurang mendukung kelancaran dan keberhasilan implementasi kebijakan. Di dalam proses pencapaian sasaran kebijakan ini menilai sejauh mana ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan yang telah direalisasikan.

Menurut Van Meter dan Van Horn (Subarsono, 2005: 99) standar dan sasaran kebijakan harus jelas dan terukur sehingga dapat direalisasikan. Apabila standar dan sasaran kebijakan kabur, maka akan terjadi multiinterpretasi

dan mudah menimbulkan konflik diantarta para agen implementasi. Menurut Van Meter dan Van Horn (Winarno, 2004: 110) identifikasi indikator-indikator pencapaian merupakan tahap yang krusial dalam analisis implementasi kebijakan. Indikator-indikator pencapaian ini menilai sejauh mana ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan telah direalisasikan. Ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan berguna di dalam menguraikan tujuan-tujuan keputusan kebijakan secara meyeluruh.

Berkaitan dengan standar dan sasaran kebijakan ini, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan yang berhubungan dengan Implementasi Pelayanan Publik Dalam Bidang Tata Pemerintahan di Kecamatan Tanete Rilau. Standar Berkaitan dengan variabel Standar dan Sasaran Kebijakan, pertama peneliti melakukan wawancara dengan informan penelitian mengenai standar pelayanan publik di Kecamatan Tanete Rilau Standar ini merupakan sebagai pedoman bagi pelaksana pelayanan publik dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh karena itu, peneliti melakukan wawancara dengan informan penelitian Camat Tanete Rilau Di Lingkungan Kecamatan Tanete Rilau Misalnya buat surat ahli waris terutama buat dulu dari

kelurahan siapa nama yang meninggal yang kemudian akan ditanda tangani oleh Lurah. Setelah itu dibawa ke Seksi Kesejahteraan Sosial. Setelah ditanda tangani dikasih ke Sekertaris Camat ditanda tangani dan semuanya telah diperiksa. Kemudian di tanda tangani Camat. Begitupun pelayanan publik lainnya dikerjakan berdasarkan *Standar Operating Procedures (SOP)*.” (Wawancara pada tanggal 21 September 2021)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilaksanakan oleh peneliti,peneliti mendapatkan informasi bahwa standar pelayanan publik di Kecamatan Tanete Rilau mengacu pada *Standar Operating Procedures (SOP)* di Lingkungan Kecamatan Tanete Rilau Standar Operating Procedures (SOP) di Lingkungan Kecamatan Tanete Rilau ini berisikan pedoman bagi pegawai di Lingkungan Kecamatan Tanete Rilau dalam melaksanakan proses pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam melaksanakan pelayanan publik di Kecamatan Tanete Rilau berpedoman dengan *Standar Operating Procedures (SOP)*.

*Standar Operating Procedures (SOP)* di Lingkungan Kecamatan Tanete Rilau Bahwa dalam rangka pelaksanaan reformasi birokrasi di Lingkungan Kecamatan Tanete Rilau, dipandang perlu untuk lebih meningkatkan

efisiensi dan efektifitas kerja dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Kecamatan Tanete Rilau. Maka dari itu disusunlah *Standar Operating Procedures* (SOP) di Lingkungan Kecamatan Tanete Rilau. *Standar Operating Procedures* (SOP) di Lingkungan Kecamatan Tanete Rilau merupakan acuan bagi pegawai di Lingkungan Kecamatan Tanete Rilau dalam melaksanakan proses manajemen dan pemberian pelayanan, baik kepada pihak internal maupun eksternal.

Berdasarkan dokumentasi tujuan dibuatnya *Standar Operating Procedures* (SOP), peneliti mendapat informasi mengenai tujuan dibuatnya *Standar Operating Procedures* (SOP). Pada tujuan *Standar Operating Procedures* (SOP) menjelaskan mengenai apa saja yang menjadi dibuatnya *Standar Operating Procedures* (SOP). Intinya adalah untuk sebagai standar bagi pelaksana pelayanan publik di Kecamatan Tanete Rilau dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya.

Pada Seksi Tata Pemerintahan di Kecamatan Tanete Rilau, seksi ini merupakan seksi yang menaungi Bidang Tata Pemerintahan. Mereka mengurus pelayanan publik yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang pelayanan ini masyarakat butuhkan

sejak ia lahir hingga meninggal dunia. Pelayanan publik yang dilaksanakan dalam bidang Tata Pemerintahan ini antara lain pengurusan Kartu Tanda Penduduk, pengurusan Kartu Keluarga (KK), pengurusan surat Pindah Datang, pengurusan Surat Pindah Keluar Antar Kecamatan, pengurusan Surat Pindah Keluar Kota, pengurusan Surat Keterangan Kematian, pengurusan Surat Keterangan Domisili Partai dan pengurusan Surat Keterangan Tanah. Untuk melihat standar pelayanan publik dalam Bidang Tata Pemerintahan di Kecamatan Tanete Rilau, peneliti mengambil contoh pada pengurusan *e-KTP*. Alasan dari peneliti memilih pada pengurusan *e-KTP* adalah karena ini merupakan pelayanan publik yang paling banyak diurus oleh masyarakat.

Berkaitan dengan standar pelayanan publik dalam pengurusan *e-KTP*, peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Seksi Tata Pemerintahan Kecamatan Tanete Rilau. Peneliti menanyakan mengenai standar pelayanan publik dalam pengurusan *e-KTP*. Informan mengatakan bahwa:

“Kecamatan Tanete Rilau merupakan salah satu perpanjangan tangan dari Pemerintah Kabupaten Barru untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan publik berdasarkan

dengan Standar Operating Procedures (SOP) di Lingkungan Kecamatan Tanete Rilau Yang paling penting adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat itu diutamakan. Misalnya dalam proses pengurusan Kartu Tanda Penduduk berdasarkan dengan Standar Operating Procedures (SOP). Pada Standar Operating Procedures (SOP) terdapat proses pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Kami menjalankan pelaksanaan pelayanan publik pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sesuai dengan SOP yang berlaku. Kami memberitahukan kepada masyarakat tentang bagaimana proses pengurusan Kartu Tanda Penduduk dan dokumen-dokumen apa yang perlu untuk dibawa. Karena sekarang sudah Elektronik - Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), hanya pencetakan kartunya saja yang tidak di Kecamatan Tanete Rilau Pengurusan e-KTP tersebut dimulai dengan mengunjungi meja informasi untuk menanyakan apa saja dokumen yang perlu dibawa dalam proses pengurusan e-KTP. Masyarakat diwajibkan membawa perlengkapan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan proses tersebut yaitu foto kopi Kartu Keluarga sebanyak 2 lembar,

kemudian mengantri untuk foto dan pencetakan sidik jari di ruangan Tata Pemerintah dan setelah selesai akan diberikan resi sementara untuk penerbitan e-KTP. Setelah data-data lengkap, kami akan mengantarkan dokumen-dokumen dari pengurusan e-KTP ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk diproses pencetakan e-KTP. Waktu yang dibutuhkan untuk e-KTP itu selesai dicetak selama kurang lebih selama tiga bulan. Setelah e-ktp selesai, masyarakat dapat mengambil e-KTP dengan membawa bukti resi yang telah diberikan ke bagian loket. Pegawai yang ada diloket akan memeriksa apakah e-KTP masyarakat tersebut telah selesai atau belum. Jika sudah selesai, pegawai akan membawakan e-KTP tersebut untuk diberikan kepada masyarakat yang bersangkutan. Selama proses pengurusan e-KTP ini biayanya gratis. Informasi mengenai biaya ini dapat dilihat dari papan pengumuman yang ada di ruangan tunggu loket.” (Wawancara pada tanggal 23 September 2021)

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Pegawai dari Seksi Tata Pemerintahan yang bertugas di bagian informasi. Peneliti menanyakan mengenai standar pelayanan publik

dalam pengurusan *e-KTP*. Informan mengatakan bahwa:

“Jika belum pernah mengurus *e-KTP*, masyarakat diwajibkan membawa perlengkapan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan proses tersebut yaitu foto kopi Kartu Keluarga sebanyak 2 lembar. Setelah itu pergi ke ruangan Tata Pemerintahan, kemudian tunggu nomor antrian untuk dipanggil. Kalau sudah dipanggil berikan dokumen-dokumen yang tadi dan akan diperiksa oleh petugas. Kemudian pemohon akan difoto secara langsung. Kemudian pemohon akan membubuhkan tanda tangan, sidik jari dan pemindaian retina mata pada alat perekam data.

Kemudian petugas akan melakukan verifikasi dan validasi hasil perekaman data penduduk tersebut. Kalau semua proses tersebut sudah selesai akan dikasih resi. Resi sementara pengurusan *e-KTP* itu nanti dibawa lagi setelah tiga bulan dari tanggal kita mengurus *e-KTP*nya. Kalau sudah tiga bulan, datang ke ruang tunggu loket ambil nomor antrian. Setelah dipanggil nomor antrian kasih resi itu, tunggu bagian loket mengambilkan *e-KTP* kamu yang sudah selesai. Terkadang masih ada masyarakat yang kurang paham pada proses ini makanya diberitahu

sampai ia mengerti.” (Wawancara pada tanggal 07 September 2021).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilaksanakan oleh peneliti dengan informan penelitian, peneliti mendapatkan informasi mengenai salah satu standar pelayanan publik yaitu, pengurusan *e-KTP*. Pada wawancara tersebut Kepala Seksi Tata Pemerintahan Kecamatan Medan Helvetia menjelaskan mengenai dokumen apa saja yang perlu dibawa dalam proses pengurusan *e-KTP*. Kepala Seksi Tata Pemerintahan di Kecamatan Tanete Rilau juga menjelaskan secara rinci mengenai proses pengurusan *e-KTP*. Dan dijelaskan pula bahwa proses pengurusan *e-KTP/KTP* ini gratis. Begitupula dengan jawaban Pegawai dari Seksi

Tata Pemerintahan yang bertugas di bagian informasi yang menjelaskan bagaimana standar pelayanan publik pengurusan *e-KTP*. Penjelasan yang diberikan oleh Pegawai dari Seksi Tata Pemerintahan yang bertugas di bagian informasi pun sama dengan Kepala Seksi Tata Pemerintahan Kecamatan Tanete Rilau.

Berdasarkan dokumentasi penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti dalam melihat prosedur salah satu pelayanan publik dalam Bidang Tata Pemerintahan di Kecamatan Medan

Helvetia. Pelaksanaan pelayanan publik tersebut adalah pelayanan publik dalam pengurusan e-KTP.

Kemudian masyarakat menyerahkan dokumen-dokumen pelengkap untuk pengurusan e-KTP. Masyarakat difoto dengan latar belakang foto yang berbeda-beda. Apabila ia lahir pada tahun akhiran genap maka latar belakang fotonya berwarna biru dan apabila ia lahir pada tahun akhiran ganjil maka latar belakang fotonya berwarna merah. Setelah pegawai selesai memeriksa data-data masyarakat, masyarakat akan diberikan resi sementara. Resi ini berfungsi sebagai bukti yang akan dibawa oleh masyarakat pada saat ia akan mengambil e-KTP yang telah selesai. Pengambilan e-KTP dilaksanakan sesuai dengan tanggal pengambilan e-KTP yang terdapat pada resi sementara tersebut.

Masyarakat diwajibkan membawa resisementara *e-KTP* untuk pengambilan *e-KTP* miliknya pribadi. Sebelum dipanggil masyarakat wajib mengambil nomor antrian yang ada di bagian informasi. Setelah nomor antriannya dipanggil, masyarakat akan menuju loket dan menyerahkan resi sementara *e-KTP* serta nomor antriannya. Pegawai akan mengambil *e-KTP* yang telah selesai dan menyerahkannya kepada masyarakat pemilik *e-KTP* tersebut.

Berdasarkan informasi hasil dokumentasi peneliti dalam pengurusan *e-KTP* tersebut dapat dilihat bagaimana prosedur-prosedur dalam pengurusan *e-KTP*. Proses yang dilalui tidaklah sebentar. Masyarakat harus sabar mengantri karena yang dilayanin oleh pelaksana pelayanan publik tidaklah sedikit. Berdasarkan hasil dokumentasi dari peneliti dapat memperoleh informasi mengenai prosedur-prosedur dalam pengurusan *e-KTP* dan bertanya ke bagian informasi mengenai dokumen-dokumen apa yang perlu dibawa hingga pengambilan *e-KTP* yang telah selesai dicetak untuk diambil di loket.

Dalam pemberian pelayanan publik masyarakat-lah yang merasakan apakah pelaksanaan pelayanan publik sudah sesuai dengan standar pelayanan publik. Sehingga dengan adanya pendapat dari masyarakat dapat diketahui apakah standar pelayanan publik sudah diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat untuk mengetahui pendapat pribadi mengenai pelayanan publik dalam Bidang Tata Pemerintahan di Kecamatan Tanete Rilau sudah sesuai dengan standar dari pelayanan publik. Peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat yang sedang melakukan pengurusan pengambilan *e-KTP*.

Informan menyatakan bahwa:

“Sudah sesuai dengan standar pelayanan publik.” (Wawancara pada tanggal 14 September 2021).

Ada masyarakat yang merasa standar pelayanan publik sudah diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan publik dalam bidang tata pemerintahan di Kecamatan Tanete Rilau Hal serupa pun juga dirasakan oleh sama dengan yang disampaikan oleh informan penelitian masyarakat lainnya. Peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat yang sedang melakukan pengurusan *e-KTP*. Informan menyatakan bahwa:

“Sudah terlaksana dengan baik sesuai dengan standar pelayanan publik.” (Wawancara pada tanggal 08 Oktober 2021).

Namun ada pula masyarakat yang merasa standar pelayanan publik belum diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan publik dalam bidang tata pemerintahan di Kecamatan Tanete Rilau Peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat yang sedang melakukan pengurusan *e-KTP*. Informan mengatakan bahwa:

“Sebenarnya sudah, tapi prosesnya itu agak lama dalam pengurusan *e-KTP*. Padahal *e-KTP* itu kan penting.” (Wawancara pada tanggal 17 Oktober 2021).

Hal serupa juga disampaikan oleh informan masyarakat lainnya. Peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat yang sedang melakukan pengurusan surat pindah dan *e-KTP*. Informan mengatakan bahwa:

“Kalau dari standar sih saya rasa belum. Karena mengurus *e-KTP* ini agak lama siapnya.” (Wawancara pada tanggal 18 Oktober 2021, Transkrip).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilaksanakan oleh peneliti dengan masyarakat, peneliti mendapatkan informasi bahwa tidak semua masyarakat merasakan bahwa standar pelayanan publik sudah diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Seperti adanya masyarakat yang merasa bahwa waktu dalam proses pelayanan publik yang mereka butuhkan tidak secepat yang mereka bayangkan. Ketidaktahuan masyarakat akan penyebab lamanya proses pelayanan publik yang mereka butuhkan ini membuat mereka merasa bahwa standar pelayanan publik belum diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang mereka butuhkan. Seperti pada pengurusan *e-KTP* yang dimana masyarakat tidak mengetahui bahwa penyebab lamanya siap percetakan *e-KTP* karena percetakan *e-KTP* dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Barru. Dimana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru sebagai pusat untuk percetakan *e-KTP* se-Kabupaten Barru.

Peneliti melakukan observasi di Bidang Tata Pemerintahan di Kecamatan Tanete Rilau selama kurang lebih dua bulan. Peneliti mengamati bagaimana Implementasi Pelayanan Publik dalam Bidang Tata Pemerintahan di Kecamatan Tanete Rilau Peneliti melakukan observasi mengenai pelaksanaan pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan publik yang berlaku. Standar pelayanan publik yang ada di Kecamatan berdasarkan *Standar Operating Procedures* (SOP) Kecamatan Tanete Rilau Peneliti melakukan observasi dengan mengamati bagaimana pelaksanaan pelayanan publik yang sesuai dengan *Standar Operating Procedures* (SOP) Kecamatan Tanete Rilau Peneliti mengamati apakah dalam proses pelaksanaan pelayanan publik dalam Bidang Tata Pemerintahan di Kecamatan Tanete Rilau sudah sesuai dengan *Standar Operating Procedures* (SOP) Kecamatan Tanete Rilau

#### **D. KESIMPULAN**

Pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menggunakan metode penelitian metode deskriptif

dengan pendekatan kualitatif untuk mengumpulkan data dan informasi. Peneliti akan mencoba menganalisis data yang diperoleh dari berbagai sumber untuk menjawab permasalahan dari Implementasi Pelayanan Publik Dalam Bidang Tata Pemerintahan di Kecamatan Tanete Rilau Peneliti menggunakan empat teknik dalam menganalisis data yaitu, observasi, wawancara, dokumentasi dan setelah itu data dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi akan ditrianggulasi.

Berdasarkan pemaparan hasil wawancara yang telah di deskripsikan pada bab sebelumnya, dimana ada enam (6) hal yang dikelompokkan oleh peneliti untuk memudahkan dalam memahami hasil wawancara. Dan dari hasil wawancara tersebut ditrianggulasikan dengan hasil observasi dan dokumentasi yang ada, peneliti akan mencoba menganalisis bagaimana sesungguhnya Implementasi Pelayanan Publik Dalam Bidang Tata Pemerintahan di Kecamatan Tanete Rilau Maka dari itu peneliti akan membuat kesimpulan berdasarkan enam variabel tersebut, yaitu:

#### **Standar dan Sasaran Kebijakan**

Standar dan sasaran kebijakan merupakan faktor yang akan mempengaruhi proses implementasi. Pelaksana pelayanan publik dalam

bidang Tata Pemerintahan di Kecamatan Tanete Rilau berusaha keras memberikan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan. Walaupun demikian, dalam hal menerapkan standar pelayanan publik pada pelayanan publik tersebut tidaklah mudah. Ada saja faktor untuk menghambat proses pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan. Misalnya, pada sumber daya pendukung atau fasilitas yang masih kurang sehingga proses pelayanan publik yang ada bisa terhambat.

Dalam mencapai sasaran pelayanan publik tidaklah mudah. Pelaksana pelayanan publik telah berusaha mencapai sasaran pelayanan publik yang telah mereka tetapkan sebelumnya. Sasaran pelayanan publik yang ingin dicapai adalah memberikan pelayanan prima dan yang terbaik kepada masyarakat sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan. Akan ada saja penghambat dalam pencapaian sasaran pelayanan publik yang telah ditetapkan tersebut.

### **Saran**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, sehubungan dengan Implementasi

Pelayanan Publik Dalam Bidang Tata Pemerintahan di Kecamatan Tanete Rilau, peneliti akan memberikan beberapa masukan dan saran, yaitu:

### **Standar dan Sasaran**

Diharapkan dalam menjalankan standar dan sasaran pelayanan publik harus dipegang teguh dalam memberikan pelayanan publik. Standar dan Sasaran pelayanan publik tersebut haruslah dipraktekkan dalam menjalankan tugas dan kewajiban yang telah diberikan kepada pelaksana pelayanan publik. Walaupun seperti yang kita ketahui mempraktekan standar dan sasaran pelayanan sangat sulit. Karena pada kenyataannya sangat sulit untuk tetap melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan standar dan sasaran pelayanan publik. Setiap pelaksanaan pelayanan publik memiliki tingkat kesulitan yang berbeda-beda.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Adisasmita, Rahardjo. 2015. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Amirin, Tatang M. 2000. *Menyusun Rencana Penelitian*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Juliantara, Dadang. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Kerlinger. 2006. *Asas-asas Penelitian Behavioral Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mulyadi, Deddy. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction Prinsip-Prinsip Dasar Agar Pelayanan Publik Lebih Berorientasi Pada Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat*. Bandung: PT Alumni.
- Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Deputi II Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara. 2009. *Standar Pelayanan Publik Langkah- Langkah Penyusunan*. Jakarta: LAN.
- Sinambela, Lijan Poltak. dkk. 2008. *Reformasi pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Subarsono, AG. 2005. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suyanto, Bagong dan Sutinah. 2008. *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Tangkilisan, Hesel Nogi S. 2003. *Kebijakan Publik Yang Membumi*. Yogyakarta: Yayasan Pembaruan Administrasi Publik Indonesia dan Lukman Offset.
- Tim Simpul Demokrasi. 2006. *Reformasi Birokrasi dan Demokratisasi Kebijakan Publik*.
- Wirawan. 2012. *Evaluasi Teori, Model, Standar, Aplikasi dan Profesi Depok*: PT. RajaGrafindo Persada.
- Usman, Husain dan Purnomo Setiady Akbar. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Zuriah, Nurul. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan: Teori- Aplikasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

### **Skripsi:**

- Crystalia, Ones Gita. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*. Skripsi S-1 Fakultas Ekonomi Jurusan Pendidikan Administrasi Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran. Universitas Negeri Yogyakarta.