



Pelayanan Publik Kantor Camat Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu

Silvia Rahmi¹ Hendry Andry²

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau, Jl. Kaharuddin Nasution
No.113 Perhentian Marpoyan, Pekanbaru, Indonesia
silviarahmi@student.uir.ac.id hendryandry@soc.uir.ac.id

Received : July 7, 2019; Accepted : September 5, 2019

DOI : 10.25299/jiap.2019.vol5(2).4245

Abstract

This study aims to determine public services at the Rambah Hilir Sub-District Office, Rambah Hilir District, Rokan Hulu Regency. Indicators of public assessment include service requirements, service procedures, service times, service costs, service products, and complaint handling. Quantitative methods, namely prioritizing questionnaires as a data collection tool, and the data collected with this tool is then used as the main raw material to analyze the empirical conditions of the objective objectives of research objectives at meticulous locations. There are 5 populations and the sample in this study is employees / officers and the community totaling 70 people, the community is 50 people and the employees are 20 people, then the Camat, the Secretary of the Subdistrict, and the Head of Services as the sample interviewed. The technique used in this study is the incident sampling technique for all respondents. Types and data collection techniques consist of primary data collected by questionnaire and interview list techniques and secondary data using observation techniques. While the analysis techniques of the researchers were used with the help of frequency, based on this analysis the researchers concluded that public services at the Rambah Hilir Sub-District Office, Rambah Hilir Subdistrict, Rokan Hulu Regency were at a fairly good interval. Recommendations that need to be considered are mainly regarding procedures, requirements and service providers that must be improved again so that the community feels satisfied with the services provided.

Key Words : Services, Public Services

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan publik di Kantor Camat Rambah Hilir Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu. Indikator penilaian publik meliputi persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Metode kuantitatif memprioritaskan daftar kuisioner sebagai alat pengumpulan data, dan data yang terkumpul dengan dengan alat ini kemudian dijadikan bahan baku utama untuk menganalisis kondisi empiris dari objektifitas keberadaan tujuan penelitian pada lokasi teliti. Terdapat 5 populasi dan sampel pada penelitian ini yaitu pegawai/petugas dan masyarakat berjumlah 70 orang, masyarakat berjumlah 50 orang dan pegawai berjumlah 20 orang, kemudian Camat, Sekretaris Camat, dan Kepala Bagian Pelayanan sebagai sampel yang di wawancara. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik insiden sampling untuk seluruh responden. Jenis dan teknik pengumpulan data terdiri dari data primer dikumpulkan dengan teknik daftar kuisioner dan wawancara serta data sekunder menggunakan teknik observasi. Sementara teknik analisis peneliti yang dipergunakan dengan bantuan frekuensi, berdasarkan analisis ini peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan publik di Kantor Camat Rambah Hilir Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu berada pada interval cukup baik. Rekomendasi yang perlu dipertimbangkan terutama mengenai prosedur, persyaratan dan penyelenggara pelayanan yang harus di perbaiki lagi agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Key Words : Pelayanan, Layanan Publik

Pendahuluan

Ilmu administrasi pada dasarnya membicarakan tentang keseluruhan aktivitas kerja sama manusia untuk mencapai tujuan tertentu yang diinginkan. Administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Sondang P. Siagian 2008 dalam Wirman Syafri 2012:7). Kita pahami banyak kebutuhan manusia dalam kehidupan sehari-harinya yang harus dipenuhi, kebutuhan tersebut tidak mungkin diperoleh tanpa bantuan dan kerjasama dengan orang lain. Untuk mencapai tujuan dan memenuhi kebutuhan maka individu tidak terlepas dari kerjasama dengan pihak lain atau orang lain, karena tanpa bantuan orang lain tujuan dan cita-cita tidak dapat kita capai.

Pada era sekarang ini, maju dan berkembangnya suatu negara sangat bergantung pada baik buruknya administrasi, karena di segala bidang memerlukan yang namanya administrasi. Leonard B. White (dalam inu kencana, 2015 :11) mengatakan. “administrasi adalah suatu proses yang umum ada pada setiap usaha kelompok-kelompok, baik pemerintah maupun swasta, baik sipil maupun militer, baik dalam ukuran besar maupun kecil.

Organisasi merupakan unsur utama bagi suatu kelompok atau perkumpulan orang yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan, karena organisasi itu merupakan tempat atau wadah berlangsungnya suatu kerja sama, yang didalamnya sudah ada pembagian tugas dan juga aktivitas-aktivitas sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing individu. Maksudnya organisasi adalah sebagai struktur dari kewenangan-kewenangan

dan kebiasaan-kebiasaan dalam hubungan antara orang-orang dalam suatu administrasi (Dwight Waldo dalam inu kencana 2015:7).

Pelayanan publik merupakan suatu problematika yang menarik untuk dianalisa, karena tolok ukur pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, dan tanggapan dari masyarakat sangat penting untuk dijadikan masukan bagi penyelenggara publik untuk melakukan pelayanan selanjutnya. Permasalahan pelayanan senantiasa menjadi permasalahan yang mendasar, mengingat masih banyak sarana dan prasarana yang kurang memadai sehingga menyebabkan terganggunya keefektifitas pelayanan yang dilakukan. Sebagai negara demokrasi pemerintah meletakkan publik pada barisan paling depan. Jadi pemerintah dan aparaturnya harus responsif terhadap apa yang menjadi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri. Salah satunya kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan menunjukkan kondisi yang penting untuk ditanggapi oleh penyelenggara pelayanan.

Perbaikan pelayanan publik merupakan pekerjaan rumah bagi negara Indonesia yang belum terselesaikan sampai saat ini. Pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena menjadi arena interaksi antara yang melayani dan yang dilayani, seperti antara pemerintah dan warganya. Pemerintah birokrasi yang mendapat mandat dan otoritas dari rakyat sebagai civil service yang melakukan tindakan refresif jika diperlukan atau dibutuhkan oleh warga atau masyarakat untuk mencapai kehidupan masyarakat yang sejahtera.

Tinjauan Pustaka

Administrasi merupakan istilah yang sering kita gunakan dalam kehidupan sehari-hari, terutama ketika kita berurusan dengan hal-hal pelayanan, tata usaha, dan administrasi/pembayaran sesuatu. Pada hakekatnya administrasi lebih luas dalam konteks kerja sama untuk mencapai suatu tujuan.

Di Indonesia kita mengenal dan memahami "administrasi" dari dua bahasa yang berbeda dengan makna yang berbeda pula. Pertama, administratif dari bahasa Belanda yang kita kenal sejak awal masuknya pengaruh sistem administrasi publik klasik (sistem administrasi negara Prancis atau sistem administrasi negara Eropa Barat Kontinental) yang dibawa oleh pemerintah jajahan Belanda yang artinya adalah administrasi dalam kata sempit yaitu tata usaha. Kedua, administratif yang berasal dari bahasa Inggris yaitu administrasi dalam arti luas, yakni proses (rangkaian) kegiatan usaha kerja sama sekelompok orang secara terorganisasi untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien.

Pelayanan publik cenderung menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi maupun ilmuwan dengan makna yang berbeda-beda. Menurut Sinambela dalam (Pasolong 2013:128) bahwasanya pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada

prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2007:4-5).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberi definisi Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan 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 publik

Metode

Penelitian ini dapat digolongkan ke dalam penelitian survey deskriptif. Karena peneliti bermaksud memberikan analisa dan informasi yang detail terhadap objek penelitian. Dan itu dilakukan dengan mengumpulkan data dari sampel yang akan mewakili populasi, sehingga akan diperoleh penggambaran yang sangat jelas dari hasil analisa.

Kemudian metode penelitian ini adalah metode kuantitatif. Karena metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2012:8) dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme, dan digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dan berusaha menjawab suatu penelitian tentang "Bagaimanakah Pelayanan Publik di Kantor Camat

Rambah Hilir Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu?".

Proses penarikan sampel dalam penelitian ini bertitik tolak pada jumlah populasi yang relatif sedikit, maka memerlukan data yang dibutuhkan, diambil sampel yang terkait dengan masalah pelaksanaan pelayanan publik. Sehingga teknik penarikan sampel yaitu teknik sensus, yakni cara pengumpulan data apabila seluruh elemen populasi diselidiki satu per satu, teknik ini ditujukan Kepada Seksi Pelayanan dan Pemerintahan serta Sekretaris Camat. Camat Rambah Hilir sebagai key informan, karena Camat merupakan kunci dan informasi yang cakupannya cukup luas. Kemudian teknik accidental sampling yaitu teknik pengambilan tanpa sengaja, peneliti mengambil sampel yang kebetulan ditemuinya pada saat itu.

Hasil dan Pembahasan

Pelayanan Publik yang dikemukakan dalam undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa pelayanan publik itu adalah kegiatan atau berbagai rangkaian kegiatan yang dilakukan 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 penyelenggaraan pelayanan publik.

Kemudian selanjutnya pada pasal 2 masih dalam undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik juga menjelaskan tentang penyelenggaraan pelayanan publik, dan instansi yang melakukan penyelenggara tersebut di sebut sebagai instansi penyelenggara, yaitu setiap instansi penyelenggara negara, korporasi, maupun lembaga indenpenden yang dibentuk berdasarkan

Undang-Undang yang tujuannya untuk melakukan kegiatan pelayanan publik, dan juga berdasarkan badan hukum lainnya semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah hal yang tidak boleh dilupakan, dan juga menjadi tolok ukur bagi instansi penyelenggara, apakah instansi tersebut sudah di kelola atau sudah berjalan dengan baik atau tidak. Untuk melihat tingkat kualitas yang diberikan kepada masyarakat suatu instansi atau organisasi penyelenggara pelayanan publik harus menerapkan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan, prosedur, dan aturan yang berlaku.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merupakan wujud dari tugas dan fungsi dari pegawai dan juga instansi yang terkait, karena pelayanan publik adalah mandat yang dipercayakan masyarakat kepada pegawai dan juga instansni pelayan publik. Oleh sebab itu masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang baik atau memuaskan ketika semua prosedur telah diikuti dengan baik, persyaratan juga sudah dilengkapi sesuai dengan prosedur yang telah diteapkan.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, maka pihak penyelenggara harus menciptakan pelayanan yang sesuai dengan prosedur, persyaratannya bisa dipenuhi oleh masyarakat, dan disediakan kotak saran atau sarana pengaduan bagi masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan, kritik, dan juga saran. Sehingga pelayanan yang mudah yang diharapkan oleh masyarakat bisa tercapai. Seperti : pelayanan yang tidak berbelit-belit, cepa t, transparan bisa diwujudkan, seperti harapan dari semua pihak.

Pada saat ini dalam mewujudkan pelayanan yang memudahkan masyarakat maka ada penambahan pelayanan di Kantor Camat itu sendiri yang jauh berbeda, yang merupakan salah satu upaya peningkatan pelayanan yang mudah dari sebelumnya sebagai berikut :

Tabel. 1. Jenis dan Bentuk-Bentuk Pelayanan Pada Kantor Camat Rambah Hilir

No	Jenis dan Bentuk Pelayanan di Kantor Camat Rambah Hilir
1	Pelayanan PATEN (Perizinan dan Non Perizinan)
2	Pelayanan ADMINDUK (Administrasi Kependudukan)
3	Pelayanan Jasa Keuangan Online
4	Pelayanan Agen Pos
5	Pendaftaran BPJS Kesehatan
6	Pelayanan Penerbitan NPWP
7	Pelayanan Penerbitan SPPT PBB-P2

Sumber : Kantor Camat Rambah Hilir 2019

Dari tabel diatas pelayanan publik di Kantor Camat Rambah Hilir mulai dari 13 Desember – 2019 (sekarang), banyak penambahan pelayanan secara umum. Untuk lebih fokusnya pada batasan penelitian penulis yaitu tentang pelayanan publik administratif, yang sekarang disebut dengan pelayanan PATEN fokus penelitian pada pelayanan PATEN Non Perizinan.

Untuk mengetahui pelaksanaan dari pelayanan yang ada di Kantor Camat Rambah Hilir Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu, maka dapat dilihat dari beberapa pelaksanaan indikator sebagai berikut :

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk pelayanan
6. Penanganan Pengaduan

Berdasarkan hasil responden dari unsur pegawai dan masyarakat

Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu melalui kuisisioner, hasil wawancara, dan observasi, indikator waktu pelayanan di Kantor Camat Rambah Hilir termasuk kategori cukup baik.

Adapun analisa penulis berdasarkan dari hasil jawaban seluruh responden berdasarkan indikator yang penulis angkat, pelayanan yang ada di Kantor Camat Rambah Hilir berjalan cukup baik pada range skor 2.801 - 3931. Hal ini dapat dilihat dari hasil jawaban kuisisioner yang disebarkan oleh penulis, hasil observasi, dan hasil wawancara penulis dengan beberapa pihak yang terkait.

Berikut ini hasil rekapitulasi jawaban responden untuk seluruh indikator pelayanan dari unsur pegawai dan juga dari unsur masyarakat :

Tabel. 2. Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Rambah Hilir Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu dari Unsur Pegawai

No	Indikator	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah
1	Persyaratan	130	72	2	204
2	Prosedur	162	52	-	214
3	Waktu Pelayanan	165	50	-	215
4	Biaya Pelayanan	168	32	8	208
5	Produk Pelayanan	162	48	2	212
6	Penanganan Pengaduan	162	40	6	208
Total		949	294	18	1.261
Rata-rata					210

Dari hasil tabel diatas dijelaskan mengenai analisis pelayanan publik di Kantor Camat Rambah Hilir Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu dapat disimpulkan masuk dalam kategori baik.

Tabel. 3. Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Analisis Pelayanan Publik di Kantor Camat Rambah Hilir Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu dari Unsur Masyarakat

No	Indikator	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah
1	Persyaratan	153	234	32	419
2	Prosedur	147	256	23	426
3	Waktu Pelayanan	102	304	14	420
4	Biaya Pelayanan	105	294	18	417
5	Produk Pelayanan	96	308	14	418
6	Penanganan Pengaduan	48	308	30	386
Total		651	1.704	131	2.486
Rata-rata					414

Dari hasil tabel diatas dijelaskan mengenai analisis pelayanan publik di Kantor Camat Rambah Hilir Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu dapat disimpulkan masuk dalam kategori cukup baik.

Dari hasil tabel rekapitulasi pegawai dan masyarakat diatas dapat dijelaskan mengenai analisis pelayanan publik di Kantor Camat Rambah Hilir Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu dapat disimpulkan masuk kategori cukup baik, sesuai dengan penjelasan di bab 2 dengan jumlah keseluruhan 3.747 berada pada interval cukup baik. Artinya belum semua indikator terlaksana dengan baik.

Kemudian berdasarkan hasil observasi peneliti untuk semua indikator penelitian, persyaratannya sudah diinfokan secara umum, namun masih adanya masyarakat yang tidak karena adanya persyaratan baru seperti fotocopy SPPT (surat pemberitahuan pajak terhutang). Yang kedua untuk prosedur sudah ditempelkan. Yang ketiga waktu pelayanan sudah cukup baik karena sudah dipermudah. Yang keempat biaya pelayanan juga sudah jelas yaitu digratiskan untuk semua pengurusan surat-surat non perizinan khususnya.

Yang kelima, produk pelayanan tidak adanya terdapat kesahan dan sesuai dengan yang seharusnya. Dan yang terakhir terkait penanganan pengaduan sudah diadakan seperti kotak saran dan website yang bisa digunakan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil rekapitulasi kuisisioner, hasil wawancara, dan hasil observasi maka pelayanan di Kantor Camat Rambah Hilir termasuk kedalam kategori cukup baik.

Adapun yang menjadi hambatan dalam melakukan pelayanan publik di Kantor Camat Rambah Hilir Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu khususnya pada pelayanan PATEN yaitu sebagai berikut ini :

1. Dalam melakukan pengembangan pelayanan di Kantor Camat Rambah Hilir, kurangnya dukungan dari kabupaten seperti pembinaan yang dilakukan oleh pihak kabupaten, kemudian hambatan pada dana yang akan digunakan untuk perbaikan pelayanan sulit untuk didapatkan.
2. Dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Rambah Hilir, masih kurangnya kemampuan SDM dalam hal memberikan pemahaman dan pengembangan profesi sebagai penyelenggara. Dalam hal pegawainya, masih ada pegawai yang kurang paham dengan permintaan dan keluhan masyarakat, sehingga mengganggu waktu pelayanan, dan membuat masyarakat menjadi semakin tidak paham.
3. Dalam hal SOP, masih banyak masyarakat yang belum paham dan belum mengetahuinya, sehingga masih banyak pengurusan yang di tunda. Kemudian banyaknya dari kalangan masyarakat yang belum tahu dan paham dengan persyaratan yang dibutuhkan untuk melakukan

pelayanan. Penyebabnya adalah mereka bertanya pada orang yang kurang paham, dan tidak bertanya pada pegawai yang bersangkutan sebelum melengkapi persyaratan.

4. Pelayanan yang ada di Kantor Camat sudah cukup bagus, dan sudah menggunakan aplikasi, bisa mendaftar dimana saja. Tetapi belum banyak masyarakat yang mengetahuinya, kemudian jaringan terhubung dengan KOMINFO kabupaten sehingga sistem terkadang terganggu.
5. Dan salah satu yang menjadi sorotan masyarakat masih adanya sikap diskriminasi, yaitu pegawai lebih ramah kepada masyarakat yang pegawai kenali, atau memiliki hubungan kerabat (kedekatan) dengan pegawai tersebut.

Kesimpulan

Untuk indikator persyaratan pelayanan, peneliti menilai "Cukup Baik". Karena pada indikator ini persyaratan yang dibutuhkan oleh masyarakat sudah dipublikasi secara umum, baik yang ditempelkan di dinding Kantor Camat yang bisa dilihat oleh pengunjung yang datang untuk melakukan pelayanan. Kemudian pemasangan spanduk, penyebaran brosur dan surat edaran. Hal ini ditunjang karena Pergantian pengurus dalam hal ini pergantian Camat pada tanggal 23 Agustus 2018. Yang langsung mengeluarkan kebijakan tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Camat Rambah Hilir dalam Keputusan Camat Rambah Hilir Nomor 396 Tahun 2018 Tanggal 6 November 2018. Untuk indikator prosedur, pada indikator ini peneliti menilai "Cukup Baik", karena peneliti melihat bahwa prosedur pelayanan sudah di tempelkan secara

jelas. Untuk indikator waktu pelayanan, pada indikator ini peneliti menilai "Cukup Baik", karena waktu pelayanan akan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, jika persyaratan yang dibutuhkan dilengkapi oleh masyarakat yang mengurus, dan langsung di proses tidak terdapat penundaan waktu pelayanan. Untuk indikator biaya pelayanan, peneliti menilai "Cukup Baik", karena pada indikator ini sudah jelas bahwa tidak ada lagi pemungutan biaya pelayanan, karena seluruh pelayanan publik yang dilakukan sudah digratiskan. Untuk indikator produk pelayanan, peneliti menilai juga "Cukup Baik", karena produk yang dihasilkan tidak ditemukan kesalahan pengetikan, salah identitas, dan sebagainya. Untuk indikator penanganan pengaduan, peneliti menilai "Cukup Baik", karena penanganan pengaduan sudah dilakukan, seperti sudah disediakannya kotak saran di ruang pelayanan, dan juga website resmi yang bisa diakses dan digunakan oleh masyarakat. Hal ini ditunjang karena adanya renovasi bangunan kantor dan penambahan beberapa sarana pendukung seperti pelayanan per loket, sarana pengaduan, ruang ber AC, dll. Sehingga menambah semangat kerja pegawai dalam merespon masyarakat yang ingin melakukan pelayanan, begitu juga dengan masyarakat bisa menyampaikan kritiknya secara tertulis.

Daftar Pustaka

- Ali, Faried, dan Baharuddin. 2014. Ilmu administrasi dalam hakikat inti. Bandung, Rafika Aditama.
- Anggara, Sahya, 2016. Ilmu Administrasi Negara. Bandung, Pustaka Setia.
- Atik, dan Ratminto 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.

- Chang, Wiliam, 2014. Metodologi Penulisan Ilmiah. Jakarta, Erlangga.
- Dwiyanto, Agus, 2008. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta, Gadjah Mada University PRESS
- Hayat, 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta, Rajawali Pers.
- Indihono, Dwiyanto. 2009. Perbandingan Administrasi Publik. Yogyakarta, Gava Media.
- Keban, Yeremies T, 2008. Administrasi Publik. Yogyakarta, Gava Media.
- Kencana Syafiie, Inu, 2015. Ilmu Administrasi. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Kencana Syafiie, Inu, 2016. Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI). Jakarta, Bumi Aksara.
- Kartono, Kartini, 2016. Pemimpin dan Kepemimpinan. Jakarta, Rajawali Pers.
- Kurotomo, Wahyudi, 2013. Etika Administrasi Negara. Jakarta, Rajawali Pers.
- Mahmudi (2005), Manajemen Kinerja Sektor Publik, Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Maulidiah, Sri, 2014. Pelayanan Publik Tentang Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan. Bandung, Indra Prahasta.
- Muhammad, Arni, 2014. Komunikasi Organisasi. Jakarta, Bumi Aksara.
- Napitupulu, Paiman, 2014. Pelayanan Publik & Customer Satisfaction. Bandung, PT Alumni.
- Pasolong, Herbani. 2013. Teori Administrasi. Bandung, Alfabeta.
- Poltak, Lijan. 2007. Reformasi Pelayanan Publik. Alfabeta, Makasar.
- Serdamayanti, 2010. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan. Bandung, Rafika Aditama.
- Sukarna, 2011. Dasar Dasar Manajemen. Bandung, Mandar Maju.
- Sugiyono, 2009. Metode Penelitian Administrasi. Bandung, Alfabeta
- Suwatno, 2014. Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis. Bandung, Alfabeta
- Syafri , Wirman, 2012. Studi Tentang Administrasi Publik. Jakarta, Erlangga.
- Waluyo, 2007. Manajemen Publik. Bandung, Mandar Maju.
- Yussa, Tarmizi, dan Hendry Andry, 2015. Prilaku dan Etika Pelayanan Publik. Pekanbaru, Marpoyan Tujuh.
- Zulkifli, dan Nurmasari, 2015. Pengantar Manajemen. Pekanbaru, Marpoyan tujuh