

PERFORMANCE OF PUBLIC SERVICES IN LAND OFFICE**HULU SUNGAI SELATAN DISTRICT****Agus Sya'bani Arlan****SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI AMUNTAI****ABSTRACT**

Performance is the work result in quality and quantity that can be achieved by an employee in carrying out his main duties and functions as an employee in accordance with the responsibilities assigned to or assigned to him. The performance of public services at the Land Office of Hulu Sungai Selatan Regency is basically a form of service accountability in the land sector for the people in Hulu Sungai Selatan Regency in accordance with the vision and mission it carries. The purpose of this study is to determine the performance of public services that have been implemented by the Land Office of Hulu Sungai Selatan Regency, and to determine the factors inhibiting the performance of public services provided by the Land Office of Hulu Sungai Selatan Regency, and to analyze public service performance models in the Office. Hulu Sungai Selatan Regency Land.

This research uses a qualitative approach with qualitative descriptive research type. The technique of collecting data by means of interviews, observation and documentation, with the technique of determining informants purposively so that there are 10 informants. As well as data analysis techniques using data reduction, data presentation and verification.

The performance of public services at the Head of Land Affairs Office of Hulu Sungai Selatan Regency shows that the value is already good, with descriptions or details, namely that there are 2 (two) indicators that get good points, and 4 (four) indicators score quite good, and 4 (four) indicators get points yet / no / not good. The responsiveness subvariable on the indicators of agenda setting and service priorities is quite good in regulation, direction and implementation, and indicators of developing service programs are quite good. The responsibility sub-variable on the indicators of the easy service administration process is good, as well as the indicators for fast and precise administrative processes that are also good. In the accountability subvariable, the public accountability indicator is quite good, and the service process openness indicator is not good. The productivity sub-variable for the total production indicator is not good, and the quality production indicator is also not good, the service performance sub-variable in the service apparatus attitude indicator is quite good, and in the analysis indicator the results of public satisfaction are not good. The inhibiting factors for public services at the Land Office of Hulu Sungai Selatan Regency are caused by: the community, the lack of a process of socialization and legal counseling to the community, bureaucracy, facilities and infrastructure, and law enforcement. Supporting factors are the availability of reliable Human Resources in several fields / divisions and the support of the Central Government and Regional Government in the form of regulations. Performance models of the Land Office of

Hulu Sungai Selatan Regency in public services in its territory, namely in maximizing the mass certification program through Computerized Land Office (KKP) programs, People's Service for Land Certificates (Larasita) and has continued in the form of Complete Systematic Land Registration (PTSL)), and conduct legal education in the land sector, especially regarding the registration of land rights and public services as a form of community service.

In an effort to improve the performance of public services at the Land Office of Hulu Sungai Selatan Regency, the author provides the following suggestions: The government needs to be more intensive in providing counseling and outreach to the community through both printed and electronic media in order to guarantee legal certainty for their land rights. Increase the budget for the implementation of mass land rights certification without charge or for free or in other public services.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Badan Pertanahan Nasional (BPN) adalah lembaga pemerintah di Indonesia yang mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan secara nasional, regional dan sektoral. Badan Pertanahan Nasional dahulu dikenal dengan sebutan Kantor Agraria.

Pada masa pemerintah saat ini fungsi dan tugas dari organisasi Badan Pertanahan Nasional dan Direktorat Jenderal Tata Ruang Kementerian Pekerjaan Umum digabung dalam satu lembaga kementerian yang bernama Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN). Atas perubahan ini sejak 27 Juli 2016 Jabatan Kepala Badan Pertanahan Nasional dijabat oleh Menteri Agraria dan Tata Ruang yaitu Bapak Sofyan Djalil, dan masih dijabat hingga Kabinet Indonesia

Bersatu II, yang sebelumnya di era Presiden Susilo Bambang Yudhoyono dijabat oleh Bapak Ferry Mursyidan Baldan.

Pada masa perkembangan zaman yang serba modernisasi dan serta perkembangan pembangunan yang makin berkembang ini, maka banyak dibutuhkan lahan dalam perkembangan pembangunan tersebut, maka tanah dalam hal ini memiliki arti penting dan fungsi yang sentral dalam penggunaannya. Selain memiliki fungsi sosial, ekonomi, serta budaya, tanah juga mempunyai fungsi politik dalam penggunaannya, maka dari itu banyak kalangan yang tidak dapat dipungkiri dalam pelaksanaan pembangunan tersebut yang ikut berkecimpung di dalamnya.

Semakin banyak pembangunan yang dilaksanakan semakin banyak pula jumlah lahan yang dibutuhkan dalam pelaksanaannya. Padahal tanah memiliki sifat yang tetap dan

tidak bertambah, sedangkan kebutuhan akan tanah itu sendiri semakin hari semakin bertambah seiring dengan berkembangnya zaman dan kemajuan-kemajuan pembangunan seperti sekarang ini.

Untuk mengatur tanah-tanah yang ada di Indonesia ini, pemerintah telah mengeluarkan Undang-Undang Pokok Agraria yaitu Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 yang dikeluarkan pada 24 September 1960. Ketentuan lebih lanjut mengenai Undang-Undang Pokok Agraria ini diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah, dinyatakan 2 (dua) kewajiban pokok, yaitu:

1. Kewajiban pemerintah untuk melaksanakan pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia.
2. Kewajiban para pemegang hak atas tanah untuk mendaftarkan hak atas tanah yang dipegangnya.

Dengan pendaftaran hak atas tanah berarti pihak yang didaftar akan mengetahui subyek atas tanah dan obyek hak atas tanah yaitu mengenai orang yang menjadi

pemegang hak atas tanah itu, letak tanahnya, batas-batas tanahnya serta panjang dan lebar tanah tersebut. Hasil akhir dari pendaftaran hak atas tanah dinamakan “Sertifikat Tanah”. Untuk mewujudkan harapan-harapan yang ingin dicapai sebagaimana yang telah ditetapkan pada kebijaksanaan Catur Tertib Bidang Pertanahan tersebut, maka dalam kenyataan praktek sehari-hari, Kantor Pertanahan sebagai institusi resmi pemerintah yang berwenang mengatur dan mengeluarkan sertifikat tanah, dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari tidak luput dari perhatian publik berkaitan dengan kinerja pelayanan yang mereka berikan bagi masyarakat yang menggunakan jasanya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kinerja pelayanan publik yang dilaksanakan Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan?

2. Apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan?
3. Apa saja model-model kinerja pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Hulu Sungai Selatan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.
3. Untuk menganalisa model-model kinerja pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Kinerja

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja adalah sebuah kata dalam Bahasa Indonesia dari kata dasar “kerja” yang menterjemahkan kata dari bahasa asing yaitu prestasi. Bisa pula berarti hasil kerja. Pengertian Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Nurlaila, (2010:71) “kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses”. Menurut pendekatan perilaku dalam manajemen, kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan.

Rivai dan Basri, (2011:50) bahwa kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan”, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama.

Sedangkan Mathis dan Jackson (2010:65) menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja instansi atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di instansi tersebut”.

Kinerja merupakan hasil kerja dari tingkah laku. Amstrong dalam buku Rivai, (2011:51). Pengertian kinerja ini mengaitkan antara hasil kerja dengan tingkah laku. Sebagai tingkah laku, kinerja merupakan aktivitas manusia yang diarahkan pada pelaksanaan tugas organisasi yang dibebankan kepadanya.

B. Pengertian Pelayanan

Pelayanan mempunyai beberapa arti seperti: perihal atau cara melayani, servis atau cara, dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2002).

1. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005) 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.

2. Konsep Pelayanan Publik

Valeri A. Zeithaml *et al.* (1990) mengonsepan mutu layanan publik pada dua pengertian, yaitu *expected service* dan *perceived service*.

Menurut Syahrir, pelayanan publik adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta yang menghasilkan barang atau jasa, yang ditujukan untuk

memenuhi kebutuhan publik (Syahrir dalam Prisma Nomor 12, 1986). Hampir sama dengan apa yang diungkapkan oleh Syahrir juga dinyatakan oleh Miftah Thoha, pelayanan sosial merupakan suatu usaha yang dilakukan seseorang atau kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu (Thoha, 1991). Sedangkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, disebutkan pengertian pelayanan umum sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat maupun di daerah dan di lingkungan BUMN/BUMD, dalam bentuk barang/jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Moenir, 1992).

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini adalah di Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan Provinsi Kalimantan Selatan di Jl.Kamboja No.02 Kandangan, Kabupaten Hulu Sungai Selatan 71212.

B. Metode Penelitian

Di dalam penelitian ini Peneliti ingin memberikan gambaran metode yang aktual dengan jalan mengumpulkan data, menyusun, menganalisa dan menginterpretasikannya. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan teknik pendekatan secara kualitatif. Sebab Bogdan dan Taylor (1975) mengatakan: “Prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati disebut pula metodologi kualitatif” (Moleong, 2010).

C. Data dan Sumber Data

1. Data meliputi:
 - a. Data Primer

Data primer adalah keseluruhan data pokok yang digali dari informan penelitian yang berkaitan dengan informasi tentang Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang berhubungan dengan Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan dan diperoleh dari studi literatur atau kepustakaan.

2. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini adalah informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti.

D. Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan

Berdasarkan hasil data penelitian bahwa Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan Dalam penelitian ini yang menjadi sasaran penelitian adalah para pemegang hak atas tanah itu sendiri, baik pribadi manusia, badan hukum privat, maupun badan hukum publik. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan para pemegang hak atas tanah terhadap keharusan mereka untuk mendaftarkan hak atas tanahnya menurut ketentuan UUPA, Peneliti melakukan wawancara terstruktur yang menguasai hak atas tanah baik yang sudah bersertifikat maupun yang belum bersertifikat, yang tersebar dalam Kecamatan Kalumpang sebagai sampel dari penelitian ini, yaitu di Desa Karang Bulan Kecamatan Kalumpang Kabupaten Hulu Sungai Selatan baik di daerah yang lingkungannya tertata dengan baik maupun di daerah yang lingkungannya belum tertata dengan baik. Kecamatan tersebut dipilih Peneliti sebagai sampel penelitian atas pertimbangan bahwa di kecamatan tersebut yang

paling banyak menerima program pensertifikatan yang dilakukan secara massal oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Hasil yang didapat adalah:

1. Responsivitas

Kesimpulannya bahwa agenda pelayanan dan prioritas pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan sudah dilaksanakan dengan baik berdasarkan regulasi, arahan, instruksi, juklak/juknis, dan pelaksanaannya.

2. Responsibilitas

Kesimpulannya bahwa proses administrasi pelayanan publik yang mudah pada bidang pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan sudah baik dan tergantung pada pemohon/masyarakatnya juga apabila berkas permohonan sudah lengkap, maka proses administrasi akan mudah dilakukan.

3. Akuntabilitas

Kesimpulannya bahwa dalam menjalankan tugas dan kewajibannya selaku abdi negara dan abdi masyarakat, pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan berusaha membuka akses pertanggungjawaban yang layak untuk dinikmati publik dengan sebaik mungkin sesuai dengan prinsip kehati-hatian.

4. Produktivitas

Kesimpulannya bahwa tingkat produktivitas Kantor Pertanahan Hulu Sungai Selatan masih belum sepenuhnya baik dan belum berkualitas. Namun apabila ada informasi positif di masyarakat akan menjadi kesempatan untuk memperbaiki citra yang lebih baik.

5. Kinerja Layanan

Kesimpulannya tentang sikap aparat pelayanan menunjukkan nilai yang baik, walaupun dari keterangan pemohon didapat penjelasan yang negatif. Namun hal tersebut

hanya berlaku kondisional saja, karena tidak setiap pelayanan sikap aparat pelayanan bernilai negatif.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang peneliti kemukakan di atas, akhirnya penelitian ini sampai pada kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, maka Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan sebagai garda terdepan dalam melayani masyarakat dalam melakukan pelayanan publik bidang pertanahan. Secara umum kinerja pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan menunjukkan nilai *sudah baik*, dengan uraian atau rincian yakni ada 2 (dua) indikator mendapat poin *baik*, dan 4 (empat) indikator menghasilkan poin *cukup baik*, serta 4 (empat) indikator memperoleh poin

belum/tidak/kurang baik.

Berdasarkan subvariabel *responsivitas* pada indikator *pertama* yaitu penyusunan agenda dan prioritas pelayanan cukup baik dalam regulasi, arahan dan pelaksanaannya, dan pada indikator *kedua* yaitu pengembangan program-program pelayanan sudah cukup baik. Kemudian dari subvariabel *responsibilitas* pada indikator *pertama* yaitu proses administrasi pelayanan yang mudah sudah baik, serta di indikator *kedua* tentang proses administrasi cepat dan tepat juga sudah baik. Lalu dari subvariabel *akuntabilitas* pada indikator *pertama* yakni pertanggungjawaban kepada publik cukup baik, dan pada indikator *kedua* tentang keterbukaan proses pelayanan belum baik. Pada subvariabel *produktivitas* untuk indikator *pertama* yaitu produksi jumlah belum baik, serta di indikator *kedua* yaitu produksi mutu juga belum baik, Dan pada subvariabel kinerja layanan di indikator *pertama* tentang sikap aparat pelayanan sudah

cukup baik, dan di indikator *kedua* berupa analisa hasil kepuasan publik belum baik.

2. Faktor yang dapat menghambat pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan disebabkan oleh beberapa hal, yaitu: (1) Faktor masyarakat, dalam hal ini masih rendahnya tingkat kesadaran hukum dan pengetahuan masyarakat mengenai manfaat dan arti penting dari pendaftaran atas tanah; (2) Kurangnya proses sosialisasi dan penyuluhan hukum kepada masyarakat baik melalui media cetak maupun elektronik tentang manfaat pendataran hak atas tanah untuk memperoleh bukti kepemilikan hak berupa sertifikat; (3) Faktor birokrasi di mana dalam hal ini pendafrtan hak atas tanah membutuhkan biaya yang sangat mahal, prosedur yang berbelit-belit dan merepotkan serta memakan waktu yang berbulan-bulan bahkan tahunan; (4) Faktor sarana dan prasarana, yakni kualitas sumber daya manusia masih

rendah pada beberapa struktur, sehingga kendala krusial yang dihadapi oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan pada saat ini adalah terbatasnya tenaga profesional yang memadai, terutama tenaga-tenaga petugas ukur dan juga terbatasnya dana anggaran yang tersedia untuk pengadaan peralatan pengukuran yang sudah tua dan ketinggalan zaman; dan (5) Faktor penegakan hukum, di mana kurang adanya jaminan hukum dari Pemerintah.

3. Model-model kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan dalam pelayanan publik di wilayahnya yaitu dalam memaksimalkan program persertifikatan massal sebagaimana telah diuraikan di atas dan selain itu juga melakukan beberapa terobosan-terobosan pelayanan sertifikat tanah dengan sistem jemput bola untuk menjangkau masyarakat di antaranya melalui komputerisasi Kantor Pertanahan, Layanan Rakyat untuk Sertifikat Tanah

(Larasita) dan telah dilanjutkan berupa Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL), dan melakukan penyuluhan hukum di bidang pertanahan khususnya mengenai pendaftaran hak atas tanah sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat.

B. Saran

Dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan publik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Selatan, Penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Pemerintah perlu lebih intensif dalam melakukan penyuluhan dan sosialisasi kepada masyarakat baik melalui media cetak maupun elektronik. Tentang pentingnya pendaftaran hak atas tanah untuk memperoleh bukti kepemilikan hak berupa sertifikat, sehingga masyarakat tidak menganggap bukti pembayaran pajak, seperti petuk, pipil, letter c, ketitir, girik, Ipeda atau Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), sebagai alat bukti kepemilikan hak

atas tanah, yang dapat memberi jaminan kepastian hukum bagi hak atas tanahnya.

2. Meningkatkan anggaran biaya peyelenggaraan pensertifikatan hak atas tanah secara massal tanpa biaya atau gratis ataupun pada pelayanan publik lainnya, khususnya kepada masyarakat yang kurang mampu dan melakukan pembenahan terhadap peraturan yang mengatur tentang pendaftaran hak atas tanah dengan mencantumkan pasal yang bersifat memaksa yang memberikan sanksi secara tegas kepada pemilik hak atas tanah yang tidak mendaftarkan hak atas tanahnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfani, Muhammad, H, Drs, M.Si. 2007. *Filsafat Ilmu dan Metodologi Penelitian*. Banjarmasin:

- FE UNISKA
MAAB
- Abdulrachman, 1971. *Teori Pengembangan dan Filosofi Kepemimpinan Kerja*, Jakarta
- Ancok, Djamaludin, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Hand out MAP UGM
- Anonim. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. Nomor 81 Tahun 1993 tanggal 25 November 1993, tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum
- Anonim. Instruksi Menteri Negara Agraria/Kepala BPN Nomor 3
- Tahun 1998, tentang Peningkatan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Bidang Pertanahan
- Anonim. Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala BPN Nomor 3 Tahun 1999, tentang Pelimpahan Kewenangan, Pemberian dan Pembatalan Keputusan Hak Atas Tanah
- Anonim. Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala BPN Nomor 9 Tahun 1999, tentang Tata Cara Pemberian dan Pembatalan Hak Atas Tanah

- Negara dan Hak
Pengelola
- Bryant, Coralie dan Louis G.
White, 1987.
*Manajemen
Pembangunan
Untuk Negara
Berkembang,*
alih bahasa:
Suryatim,
Jakarta: LP3ES
- Djamaludin, Antjok. 2001.
*Manajemen
Sumber Daya
Manusia,* Hand
out MAP UGM
- Dwiyanto, Agus. 2017.
*Reformasi
Birokrasi Publik
di Indonesia.*
Pusat Studi
Kependudukan
dan Kebijakan
UGM
Yogyakarta:
Gadjah Mada
Univercity Press
- Kartasmita, Ginandjar.
1995.
- Tantangan
Adminstras
Negara:
Peningkatan
Pelayanan
Masyarakat
dalam Era
Globalisasi
dalam
Manajemen
Pembangunan.*
Nomor
11/III.LAN-RI:
Jakarta
- Kumorotomo, Wahyudi.
1992. *Etika
Administrasi
Negara.* Jakarta:
Rajagrafindo
Persada
- Mangkunegara, A A Prabu,
2005. *Evolusi
Kinerja SDM.*
Bandung: PT.
Refika Aditama
- Moleong, Lexy J. 2010.
*Metode
Penelitian
Kualitatif.*
Bandung:

- Remaja
Rosdakarya
- Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nawawi, H. Hadari, 2007. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Pasolong, Harbani. 2012. *Teori Administrasi Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sedarmayanti. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono, 2006. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjokroamidjojo, Bintoro dan Mustopadiadjaya AR, 1983. *Teori Strategis Pembangunan Nasional*, Jakarta: Gunung Agung