



REFORMASI BIROKRASI MELALUI PROSES PELAYANAN SURAT KEMATIAN DAN RETREBUSI PEMAKAMAN DI DESA PATUMBAK I MELALUI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG

Geby Theresia¹, Mutia Febriana², Elsyia Sonia³, Dilpra Amartia⁴, Wilson Albiner⁵,
Franklin Asido Rossevelt⁶

Universitas Sumatera Utara

GebbySaa06@gmail.com; Franklin.asido@gmail.com

Info Artikel :

Diterima :

21 Januari 2022

Disetujui :

24 Januari 2022

Dipublikasikan :

30 Januari 2022

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Akta Kematian di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, serta mengetahui Pelayanan Retrebusi Pemakaman Di Desa Patumbak I Deli Serdang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan Akta Kematian sudah mengacu pada Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Namun dalam retrebusi pemakaman Kabupaten Deli Serdang tidak memberlakukan karena tidak diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Deli serdang No.2 Tahun 2012 Tentang Retrebusi Jasa Umum.

Kata Kunci: *Birokrasi, Pelayanan Publik, Retrebusi*

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the Bureaucratic Behavior in Death Certificate Services at the Office of Population and Civil Registry, and to find out the Funeral Retribution Service in Patumbak I Village, Deli Serdang. This study used descriptive qualitative method. While the data collection techniques used by researchers are observation, interviews and documentation. The results of this study indicate that the Bureaucratic Behavior in Death Certificate Services has referred to the Public Service Act Number 25 of 2009 concerning the Implementation of Public Services. However, the Deli Serdang Regency funeral retribution does not apply because it is not regulated in Deli Serdang Regency Regional Regulation No. 2 of 2012 concerning Public Service Retribution.

Keywords: *Bureaucracy, Public Service, Retribution*

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas pokok dari aparatur sipil negara sebagai sosok abdi negara dan mengabdikan untuk masyarakat. Tugas ini dijelaskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Tahun 1945 alinea keempat, yang memiliki empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia, memajukan

kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Kemudian diperjelas kembali dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pelayanan dapat dikatakan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, yang bersifat aktual dalam kelembagaan.

Birokrat pemerintah belum dapat dikatakan mampu sepenuhnya dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, terkadang apa yang dilakukan hanya didasari kewajiban sebagai pekerja bukan sebagai pelayan masyarakat. Adanya perilaku demikian menyebabkan timbulnya perspektif-perspektif buruk yang dinilai oleh masyarakat terhadap aparatur pemerintah, seperti masih banyaknya pungli, berbelit-belit, korupsi, lalai dan lain sebagainya. Semua permasalahan diatas menunjukkan bahwa masih rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Terkait dengan lokasi penelitian di Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang, dimana salah satu tugas organisasi ini adalah menerbitkan Akta Kematian bagi masyarakat Kabupaten Deli Serdang. Akta kematian adalah akta catatan sipil terhadap peristiwa kematian seseorang. Dalam kehidupan sehari-hari, kita sering mendengar istilah birokrasi. Birokrasi adalah tipe organisasi yang dipergunakan oleh pemerintah masa kini untuk pelaksanaan berbagai tugas yang bersifat spesialisasi, dilaksanakan dalam sistem administrasi yang terkhusus oleh aparatur pemerintah (Marx dan Tjokroamidjojo, 2012:392)

Osborn dan Plastrik dalam Sinambela (2008;4) menambahkan pemerintah yang dimaksud adalah pemerintah yang pro terhadap masyarakat, yakni para birokrat yang mengalihkan wewenang kontrol yang dimilikinya terhadap masyarakat. Sehingga dengan adanya kontrol dari masyarakat pelayanan publik akan lebih baik karena memiliki komitmen dan pelayanan yang diberikan bukan lagi ditafsirkan sebagai hak melainkan sebagai kewajiban. Dalam hal ini diperlukan komitmen pelayanan yang lebih responsive terhadap kebutuhan masyarakat.

Instansi pemerintah yang berorientasi pada pelayanan umum harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada siapa yang akan dilayani. Artinya, pelayanan adalah salah satu tanggung jawab pihak birokrat terhadap penerima layanan. Objek yang dilayani adalah individu, kelompok atau golongan, serta suatu organisasi yang membutuhkan pelayanan.

KAJIAN PUSKATA

Birokrasi

Birokrasi merupakan elemen yang paling penting dalam masyarakat yang tidak bisa ditolak keberadaannya dan identik dengan sesuatu yang lama, berbelit-belit, dan terpaku pada peraturan. Birokrasi adalah sebuah konsekuensi logis dari pernyataan bahwa negara memiliki andil yang cukup besar untuk mensejahterakan rakyatnya. Pada awalnya istilah birokrasi digunakan untuk merujuk pada suatu sistematika kerja yang telah diatur oleh suatu kegiatan-kegiatan administrasi (Ernawan, 1988). Dalam kamus bahasa Jerman edisi 1813, birokrasi didefinisikan sebagai kekuasaan atau wewenang yang terdiri dari departemen-departemen pemerintah yang memperebutkan kepentingan pribadi atas sesama warga negara. Birokrasi sering diartikan sebagai suatu institusi yang menjalankan fungsi-fungsi kelembagaan dan memiliki tanggung jawab (Wright, 1992). Birokrasi juga

dapat dikatakan sebagai organisasi para pejabat yang tersusun secara sah yang diangkat dan dilantik untuk melaksanakan tujuan-tujuan publik (Halevi, 1983).

Weber dalam Suradinata, (2002;27) mengatakan bahwa birokrasi merupakan salah satu sistem otorita yang diciptakan secara terpisah dari segala peraturan. Artinya, birokrasi dimaksudkan sebagai pengorganisasian suatu pekerjaan yang harus dikerjakan oleh banyak orang secara teratur. Pelaksanaan birokrasi di suatu negara tidak bisa disamakan dengan negara lainnya, karena memiliki kebijakan yang berbeda-beda tergantung dari sistem pemerintah yang dianut oleh setiap negara tersebut.

Menurut Max Weber (Thoha;1991) ada beberapa tipe ideal birokrasi yang termasuk kedalam kategori rasional yang dilakukan dengan cara cara seperti: 1) Individu pejabat secara personal bersifat bebas tetapi tetap dibatasi oleh wewenang dalam jabatannya. Dalam hal ini pejabat tidak dibenarkan menggunakan wewenang untuk kepentingan pribadi. 2) Jabatan-jabatan disusun dalam tingkatan hierarki yakni dari atasan ke bawahan yang memiliki fungsinya masing-masing. 3) Setiap pejabat memiliki kontrak jabatan yang harus dijalankan, mendapatkan hak gaji dan hak menerima dana pensiunan sesuai dengan jabatan yang dimilikinya.

Reformasi Birokrasi

Menurut Sutopo dan Adi (2006) reformasi birokrasi merupakan upaya strategi sistematis untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), yang meliputi aspek sumber daya manusia, kelembagaan, akuntabilitas dan pengawasan pelayanan publik. Dengan adanya pembaharuan ini diharapkan memperoleh manfaat yaitu jaminan kepada masyarakat bahwa mereka akan mendapat pelayanan yang kualitasnya bagus dan dapat dipertanggungjawabkan, serta memperbaiki kinerja pelayanan publik. Reformasi birokrasi juga dapat dikatakan sebagai perubahan yang mendasar yang didalamnya mencakup tata kelola pemerintahan, tata laksana, sumber daya manusia, serta pola pikir para pelaksana birokrasi.

Reformasi birokrasi tercipta karena tuntutan masyarakat yang menginginkan adanya perbaikan pelayanan dan tata kelola birokrasi kearah pemerintahan yang bersih. Berbagai gerakan reformasi muncul juga disebabkan karena adanya tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik oleh pemerintah. Namun dalam pelaksanaannya masih banyak hambatan untuk terjadinya reformasi birokrasi ini, salah satunya masih kuatnya pengaruh politik terhadap birokrasi. Politisasi terjadi menjelang pemilihan kepala daerah yang menyebabkan aparatur terjebak didalamnya. Hal itu tentu akan mencederai semangat untuk menegakkan integritas dan netralitas (Prasetyo, 2017).

Saat ini, reformasi birokrasi menjadi sesuatu hal yang memang harus dilaksanakan, tetapi pada kenyataannya tidak semudah membalikkan telapak tangan tanpa kerja keras semua elemen bangsa termasuk birokrat itu sendiri. Permasalahannya kini bukan hanya sekedar merubah peningkatan pendapatan atau remunerasi birokrat semata, namun lebih jauh dari itu yaitu adanya perubahan sikap mental para birokrat dan masyarakat. Namun yang harus disadari bahwa reformasi birokrasi adalah sebuah proses, bukan tujuan akhir (Yuwana, 2013).

Indonesia masih terus berusaha untuk melakukan perbaikan. Salah satu upaya perbaikan itu menggunakan *information technology*. Upaya ini dinilai cukup efektif dengan melihat sistem birokrasi di Indonesia. *Information technology* dapat diterapkan di lembaga negara seperti legislatif, eksekutif dan yudikatif. Dengan adanya upaya ini masyarakat juga dapat ikut andil dalam mengontrol langsung kinerja pejabat publik karena lebih efisien dan transparan (Yusriadi, 2018b).

Pelayanan Publik

Kata pelayanan berasal dari suku kata melayani, yang artinya melayani kepentingan dan kemauan orang lain (Hodges dalam Sutarto, 2002;123). Sedangkan menurut Moernir (2008;12) pelayanan merupakan sesuatu yang timbul dari orang lain kepada seseorang yang tidak memiliki kepentingan langsung atas sesuatu yang dilakukannya.

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap individu, kelompok, atau manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan hasil akhir yang diperoleh adalah kepuasan (Sinambela, 2008;5). Lebih lanjut Kurniawan (2005;4) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian jasa dalam hal ini layanan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 24 menyebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku adil, tidak diskriminatif, tegas, handal, cermat, santun dan tidak memberikan putusan yang terlalu lama dan berlarut-larut. Menjunjung tinggi nilai-nilai didalamnya seperti akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara. Semua dokumen tidak boleh dibocorkan dan wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik. Tidak memberikan informasi yang salah atau sesuatu yang tidak benar serta proaktif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Yang paling penting, tidak menyalahgunakan wewenang yang dimiliki untuk kepentingan pribadi dan tidak menyimpang dari tata aturan yang telah ditetapkan.

Retrebusi

Menurut Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 1 Angka 64 menjelaskan bahwa retribusi adalah pungutan pembayaran daerah atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan atau diberikan oleh Pemerintah Daerah setempat untuk kepentingan individu atau suatu organisasi.

Retrebusi diartikan sebagai pembayaran yang dilakukan oleh mereka yang menikmati jasa negara secara langsung (Boediono, 2001;14). Sejalan dengan Boediono, Juli Panglima Saragih (2002;65) menyatakan bahwa retribusi daerah merupakan salah satu jenis penerimaan daerah yang dipungut sebagai pembayaran atau imbalan langsung atas pelayanan yang diberikank oleh Pemerintah Daerah kepada masyarakat.

Penerimaan pemerintah daerah bukan hanya berasal dari pajak daerah dan hasil pajak pusat yang diperuntukkan ke pemerintah dari retribusi daerah. Melainkan retribusi tiap daerah memiliki potensi yang berbeda-beda satu sama lain, untuk itu pemerintah daerah harus dapat melihat peluang apa saja yang dapat dilakukan dalam menggali penerimaan dari retribusi untuk menunjang penerimaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Sedangkan teknik pengumpulan data berdasarkan data empiris yang diperoleh dari informan berdasarkan hasil wawancara. Informan yang dimaksud adalah Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Pwarganegaraan, dan Kematian. Informan selanjutnya adalah Kepala Aur Pemerintahan Desa Patumbak I serta masyarakat yang bertempat tinggal di Desa Patumbak I. Dalam

pengumpulan data digunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi, dalam menganalisis data digunakan reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan penelitian yang kami ambil melalui teknik wawancara dan teknik rekaman suara maka peneliti sudah membuat janji temu terlebih dahulu dengan Kepala Desa Patumbak I mewawancarai dan bertanya mengenai sebenarnya apakah fungsi dibuatnya surat kematian itu sendiri untuk keluarga yang mengurus. Maka Ibu Suli selaku Kepala Aur Pemerintahan Desa Patumbak menyatakan: “Fungsinya sebenarnya banyak, dan tergantung keperluannya apa saja. Kalau dari yang selama ini kami layani lebih banyak masyarakat yang mengurus surat kematian ya untuk pencairan BPJS atau dana pensiun suaminya yang meninggal karena kalau bekerja di PTPN harus mengurus surat kematian baru bisa diproses dana pencairannya” (Wawancara, 15 November 2021). Sedangkan ibu Erlinta Tarigam, SE selaku Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan, Dan Kematian (Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Deli Serdang) mengatakan bahwa banyak fungsi dari akta kematian ini, seperti membuktikan bahwasahnya itu adalah identitas seseorang yang telah meninggal dunia. Misalnya ada seorang ayah dari anak A yang telah meninggal, akta kematian bisa dipergunakan untuk keperluan sekolah yang dibutuhkan dari anak tadi. Menunjukkan secara hukum bahwa seseorang telah meninggal dunia. Kalau yang dikeluarkan oleh desa (apabila meninggalnya sesuai alamat tinggal) dan dari RS (apabila meninggalnya di RS) belum sah dimata hukum. Yang kedua fungsinya berkaitan dengan harta gono gini (Ahli Waris). Akta kematian ini wajib. (Wawancara, 15 November 2021).

Mengenai rentang waktu yang dibutuhkan dalam mengurus surat kematian peneliti juga menanyakan dan jawaban dari Ibu Suli sendiri menyatakan dalam wawancara bahwa: “Kalau untuk waktu pengerjaan itu seringkali diminta hari ini bisa langsung siap tetapi tergantung juga karena kadang bisa kehabisan blangko jadi lama, dan (Wawancara, 15 November 2021). Sedangkan Hasil wawancara dengan ibu Erlinta Tarigan, SE selaku Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan Dan Kematian mengatakan “Mengurus surat kematian bisa jadi 3-5 hari, karena data harus disinkronkan terlebih dahulu apakah orang yang bersangkutan adalah benar warga deli serdang” (Wawancara, 25 November 2021)

Selanjutnya kami juga menanyakan mengenai apakah ada biaya retribusi yang dikenakan oleh pemerintah desa terhadap warga yang akan dimakamkan. Maka Ibu Suli menjawab dalam wawancaranya: “Untuk biaya retribusi kami tidak pernah ada, karena warga sekitar sudah ikut STM (Serikat Tolong Menolong) yang pasti sudah dikutip uang kontribusi jadi ketika ingin dimakamkan maka sudah langsung mencari posisi makamnya mau dimana. Kalaupun ada dana lain itu nantinya untuk uang terimakasih ke penggali kuburan biasanya Rp 50.000 pertukang galinya” (Wawancara, 15 November 2021). Berangkat dari pernyataan Ibu Suli sebagai Kepala Aur Pemerintahan Desa Patumbak maka kami ikut menanyakan apakah yang terjadi jika ada keluarga yang tidak daftar STM. Dan dampak yang dirasakan dari keluarga yang tidak mengikuti STM adalah: “Untuk keluarga yang tidak ikut STM tetap diperbolehkan melakukan penguburan tapi dengan izin dan laporan terlebih dahulu karena desa kita juga mengedepankan asas kekeluargaan jadi izin dulu juga udah cukup. Tapi hal ini untuk muslim saja. Kalau untuk non-muslim ketika akan melakukan penguburan tetapi tidak memiliki hubungan dengan STM maka dari yang saya tahu akan ada dana awal dan itu dikelola oleh STM sendiri. Kami sebagai pemerintah desa tidak terlibat apapun dalam proses pemungutan dana dan

kerja kami fokus ke surat kematian saja” (Wawancara, 15 November 2021). Berangkat dari pernyataan Kepala Aur Pemerintahan Desa Patumbak maka sebagai penutup wawancara dengan beliau kami menanyakan apakah ada perubahan dalam melakukan pelayanan pembuatan surat kematian. Maka beliau menanggapi: “Sejauh ini tidak ada hal baru ataupun perubahan dalam pelayanan yang kami lakukan. Syarat pembuatan dari dulu juga sama yaitu kartu keluarga, kartu tanda penduduk, dan surat kematian dari dokter kalau ada. Untuk kasus yang meninggal dunia di rumah, kami hanya minta keterangan waktu, hari dan umur almarhum yang akan diurus surat kematiannya.

Berangkat dari pertanyaan ke ibu Suli, kami juga bertanya ke ibu Erlinta Tarigan, SE, yaitu berapa persentase antara seluruh masyarakat Deli Serdang dengan masyarakat yang mengurus akta kematian? Ibu Erlinta mengatakan “Rendah sekali persentasenya, masyarakat pada umumnya mengurus akta kematian ketika diperlukan saja. Sehingga, ketika mereka datang kesini mereka meminta cepat dan terburu-buru. Padahal akta kematian ini penting. Pada saat pandemi kemarin barulah banyak masyarakat yang mengurus akta kematian, tetapi sebelum pandemi rendah sekali persentasenya, bahkan saat ini juga sudah berkurang” (Wawancara, 25 November 2021).

Kami juga melakukan wawancara dengan warga desa yang pernah melakukan pengurusan surat kematian yang kami susun dengan rentang waktu terlebih dahulu dan pertanyaan yang kami lontarkan berupa tahun kematian, berapa lama waktu yang diperlukan, apa saja syarat surat kematian, apakah ada dana retribusi yang dikutip untuk pemakaman dan jika ada apakah ada tenggat waktu atau patokan tanggal pembayaran tiap bulan atau tahunnya untuk penegasan bahwa makan tersebut masih memiliki penanggungjawab. Maka kami mengambil dua puluh responden dan jawaban yang kami terima ternyata berbeda-beda. Ibu Nani menyatakan: “Kemarin urus surat kematian bapak untuk cairkan dana dari PTPN 2 terus syaratnya hanya kartu keluarga dan KTP saja. Ga susah sama sekali karena kami datang dan bilang mau urus surat kematian mungkin satu jam udah jadi. Kami urus di tahun 2016 dan bisa dibilang bagus pelayanannya karena tidak berbelit” (Wawancara 16 November 2021).

Selanjutnya kami juga mewawancarai Ibu Ngatinem dan jawaban dari Ibu Ngatinem: “Kemarin waktu urus surat siapnya seminggu alasannya tidak ada belangko. Tapi bagus pelayanannya karena tidak susah dan syaratnya hanya KTP dan KK kemudian diminta keterangan saja karena meninggalnya di rumah. Untuk dana retribusi tidak ada dikutip karena sudah ikut STM sejak lama dan kemarin terbantu sekali karena ada STM. Dana lain paling bayar uang bersih bersih makam saja Rp 15.000 tiap tiga bulan sekali dan dikutip ke rumah terus dana yang kami bayarkan akan dipakai untuk membersihkan makam atau perbaikan makam. Mungkin kita tidak bayar karena kita pake tanah desa yang dari dulu memang sudah jadi lokasi pemakaman karena dari dulu tidak pernah ada dengar pengutipan dana retribusi pemakaman dari pemakaman muslim” (Wawancara, 16 November 2021).

Adapun jawaban lain dari narasumber lainnya yang tersisa delapan belas lagi dan ternyata semua memiliki jawaban yang sama bahwa pelayanan yang mereka rasa sudah bagus dan mudah dan bisa pula pengurusan surat tersebut diwakilkan oleh orang lain yang menambah rasa mudah. Untuk sejauh ini dari para responden yang melakukan wawancara tidak menemukan adanya perubahan pelayanan yang berarti atau perubahan pelayanan yang sangat terlihat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyedia layanan akta kematian selalu berupaya memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat pengguna layanan, dan hal tersebut sudah didapat dan dirasakan oleh masyarakat Kabupaten Deli

Serdang terkhusus masyarakat yang bertempat tinggal di Desa Patumbak I. Perilaku Birokrasi dalam pelayanan surat kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Deli Serdang terbilang cukup baik, didapat dan dinyatakan oleh masyarakat Deli Serdang itu sendiri.

KESIMPULAN

Dilihat dari upaya merubah perilaku masyarakat untuk lebih sadar akan kepengurusan dan kepemilikan Akta Kelahiran dan Akta Kematian melalui upaya untuk menaati peraturan yang diatur dalam Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, Dimana dalam upaya ini masih sedikit masyarakat yang memahami tentang peraturan administrasi kependudukan yang mengharuskan masyarakatnya untuk mengurus kependudukan dan catatan sipil khususnya.

Dalam pelayanan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupatn Deli Serdang sudah sesuai dengan Undang-Undang pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dari segi profesional pegawai, efektivitas waktu dan fasilitas sarana dan prasarana.

Namun untuk pelayanan retrebusi pemakaman, tidak ada Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang yang mengatur tentang hal tersebut . Maka dari itu retrebusi pelayanan pemakaman di kab Deli Serdang khusus nya desa patumbak tidak ada diberlakukan. Yang mengelola makam di pemakaman Desa Patumbak adalah kelompok STM.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Sahya. 2012. Ilmu Administrasi Negara. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Ernawan, E. 1988. Peranan Birokrasi Terhadap Peningkatan Efektifitas Pengambilan Keputusan di Perusahaan Besar. Jakarta: Fakultas Psikologi Universitas Indonesia.
- Halevy, Eva Etzioni. 1983. Bureaucracy and Democracy A Political Dilemma. London: Routledge Kegan Paul.
- Kurniawan, Agung, 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta : Pembaharuan.
- Moenir , H.A.S, 2008. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Prasetyo, A. G. 2017. Mengintegrasikan Reformasi Birokrasi dengan Inovasi Sektor Publik. Jurnal Analisis Kebijakan. Volume 1. Nomor 1.
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008. Teori Kebijakan Dan Implementasi. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sutarto, 2002. Dasar-Dasr Organisasi. Yogyakarta: Gadjja Mada University Press.
- Sutopo, & Adi S. 2006. Pelayanan Prima. Lembaga Administrasi Negara.
- Thoha, Miftah. 1991. Perspektif Perilaku Birokrasi. Jakarta: Rajawali Press. hlm19.
- Wright, Vincent (ed.). 1992. Comparative Government and Politics An Introduction. London: The Macmillan Press Ltd.
- Yusriadi. 2018. Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta: Deepublish.