

## **ADMINISTRASI DAN PELAYANAN PUBLIK DITINJAU DARI KEMASLAHATAN UMAT**

***Rahmawati\* )***

### ***Abstrak***

Administrasi dalam makna sempit adalah tata kelola teknis suatu tata usaha yang meliputi pengetikan konsep, surat dan sejenisnya serta menyimpan, menata dokumen dan arsip dalam sebuah tata usaha organisasi. Sedangkan pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh badan publik seperti birokrasi pemerintah, BUMN, dan sebagainya baik pelayanan barang dan jasa yang dikelola pemerintah yang bersumber dari anggaran dan belanja negara atau daerah.

Tulisan ini bertujuan mengungkap pentingnya perbaikan administrasi dalam kaitan dengan pelayanan publik. Sebab, tidak jarang badan publik mulai dari kelurahan, kecamatan kota/kabupaten, serta organisasi aparatur sipil negara (ASN) melalaikan tugasnya. Misalnya, soal pelayanan KTP, KK, Akta kelahiran, akta warisan, hibah, wakaf, sertifikat tanah, pajak, retribusi, IMB, SITU, SIUP, Izin Gangguan (HO), Akta pernikahan, dan sebagainya masih sangat lemah. Bahkan terkadang ada di antara badan publik yang memenuhi standar minimal pelayanan publik, atau pelayanan tidak memuaskan atau cenderung mengecewakan warga.

Simpulan dari tulisan ini adalah bagaimana badan pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang

---

<sup>1</sup>Penulis adalah Dosen pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) PARIS,

maksimal terhadap warga negara, sehingga Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan baik dan benar. Di antara indikator pelayanan publik yang baik adalah kecepatan, ketepatan waktu, biaya murah, dan administrasi yang memadai.

**Kata kunci:** efektif, efisien, ASN, barang publik, jasa publik dan administration,transparancy.good cooperate government.

## **A. PENDAHULUAN**

### **1. Pengertian**

Kata “publik” berasal dari kata “public” yang artinya umum. Publik seringkali diucap orang dalam bermacam konteks, terutama dalam hal mewakili pengertian umum. Sedangkan pelayanan berasal dari kata “service”. Dalam konotasi pejabat publik atau pelayanan publik, kata publik dimaksudkan sebagai pembeda dari individu, orang-seorang yaitu masalah atau urusan yang tidak berkaitan dengan urusan publik. Publik dalam konteks ini berarti “*pubes*” (Yunani) yang berarti “kedewasaan”, baik kedewasaan fisik, emosional, maupun intelektual. Orang dewasa diklasifikasi mempunyai kemampuan bertindak secara publik (Kartasmita, 2006).

Mungkin itu pulalah sebabnya, sehingga almahrum K.H. Abdurrahman Wahid, Gusdur-mantan Presiden RI ke-4 berseloroh tentang anggota DPR sebagai taman “anak taman kanak kanak”. Cara pandang Gusdur itu mempertegas bahwa DPR senantiasa berpikir kanak-kanak dan tidak berpikir dewasa.

Lebih jauh jika kita telusuri, ada benarnya jika stigma itu diarahkan kepada para anggota lembaga terhormat itu. Terkesan mereka tidak berpikir dewasa. Mereka hanya

senang mempersoalkan dana reses, dana representase, fasilitas mereka atau pembangunan gedung mewah bagi mereka, dan lain lain yang berkonotasi untuk dirinya, bukan untuk masyarakat umum, atau orang yang diwakilinya. Artinya anggota dewan terhormat itu berpikir kanak-kanak, mereka tidak berkutat padahal masalah yang berkaitan dengan kepentingan umum, katakanlah yang lagi mencuat terakhir ini, gedung kantor KPK.

*Grundlegungzur* dalam *Methaphysik der Sitten* (1795), menyatakan bahwa idealnya setiap individu dapat bertindak berdasarkan maksim-nya, yaitu keyakinan moralnya. Tindakan moral berdasarkan maksim itu adalah tindakan yang senantiasa memperhitungkan orang lain. Disadari bahwa setiap individu memiliki hak otonom untuk berkehendak (*atonomie des willens*) sebagai sumber universalitas, dan inilah yang disebut *Zur* sebagai "kepublikan dari heteronomi": hak-hak publik bersumber dari individu-individu.

Seorang pejabat publik dapat dimasukkan dalam kategori tidak bermoral apabila kebijakannya melalui tindakan pribadi tidak melalui proses *imperative batin*. Pejabat publik relevanertindakpublikdanberpikirpublik. Pejabat public sangat tidak etis berada pada skala ketegangan tinggi untuk hal-hal yang tidak bersifat publik. Dalam hal ini kepublikan (berpikir publik) dibutuhkan dan dari situ dapat terbaca apakah seorang pejabat publik berpikir publik dan bertindak publik, karena kepublikan merupakan atau tidak lain adalah ide atau cara berpikir.

*Hana Arent*, dalam *The Public and the PrivatReIm* (*Penguin Books* 2000) mengemukakan distingsiorganisasi politik (*polis*) dengan organisasi keluarga (*natural-alamiah*).

Organisasi politik atau organisasi publik mesti memperhitungkan ekspektasi publik, sedang organisasi keluarga, partikulir dapat sebatas memperhitungkan tindakan lingkup privasi, itupun sepanjang tidak mengeleminasi kemanusiaan seseorang, karena hak kemanusiaan adalah hak publik yang berarti bahwa dalam hidup privat ada hidup lain, yang disebut “hiduppolitis” (homosapiens). Setiap individu mempunyai dua macam eksistensi, yaitu eksisten pribadi (idion) dan eksiten publik (koinon) (Hana Arent). Duludi Yunani (Athena), seorang individu tidak bias eksis tanpa kolektivitas di mana dia hidup. (Werner Jaenger dalam *The Ideals of Greek Culture*, Oxford University Press, 1933).

Mungkin kita juga di sini, dan juga sekarang harus begitu. Sebagai filsuf abad XX *Werner* menyebutkan antara negara (polis) dengan rakyat (privat) ada istilah tengah yang menjembatani dan disebut Ruang Publik. Ruang Publik bersifat universal dan ruang privat bersifat partikulir. Ruang publik dijaga dan diwujudkan oleh pejabat publik yang tercermin dari kebijakan yang ditempuh yang sekaligus mencerminkan kancah berpikir mereka.

## **B. AZAS DAN RUANG LINGKUP PELAYANAN PUBLIK**

### **1. Tujuan**

Lahirnya Undang-undang pelayanan publik, yaitu UU No. 25 Tahun 2009 dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik, yaitu: 1) Terwujudnya batasan hubungan yang jelas, tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; 2) Terwujudnya

sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; 3) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan 4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

## **2. Azas**

Azas-azas penyelenggaraan publik, yaitu berazaskan: 1) kepentingan umum; 2) kepastian hukum, 3) kesamaan hak, 4) keseimbangan hak dan kewajiban; 5) keprofesionalan; 6) partisipatif, 7) Persamaan perlakuan / tidak diskriminasi, 8) keterbukaan, 9) Akuntabilitas, 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; 11) ketepatan waktu; 12) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan;

## **3. Ruang Lingkup**

Didalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 Pasal 5 diuraikan ruang lingkup pelayanan publik yang meliputi : pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang selanjutnya diatur dalam peraturan perundangan. Artinya, runkap lingkup pelayanan publik dapat berupa pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sektor lain yang terkait;

Sedangkan yang dimaksud pelayanan barang publik berdasarkan Undang-undang tersebut adalah pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara/ atau anggaran dan pendapatan belanja daerah. Dengan demikian,

pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan. Dalam hal ini, pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/ atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Selain pelayanan atas barang publik, juga undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 ini mengamanatkan, penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/ atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Sebaliknya, penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/ atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang harus ditetapkan melalui peraturan perundangan.

Dalam hal pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan

pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Bagi sebagian PNS atau ASN, gaji( *salary*) dianggap santunan, bukan teken prestasi. **Pertama** pegawai yang bersangkutan memang tidak bekerja keras, tidak bersungguh - sungguh, sehingga gaji yang diterima dianggap sebagai kebaikan hati, kewajiban negara. **Kedua**, karena gaji itu sifatnya rutin, kerja atau tidak kerja tetap jalan sehingga yang dicari adalah pendapatan yang bersumber dari lain pos.

Jadi, ada lima langkah menemukan makna hidup: 1) Pemahaman pribadi (Self evaluation) ; 2) berpikir dan bertindak positif; 3) pengakraban hubungan; 4) Pendalaman nilai kreatif, penghayatan dan sikap; serta 5) Ibadah dan Doa. (Bastaman sebagaimana dikutip Safaria dan Rahardi,2004)

Bertanggungjawablah atas hidupmu sendiri, sehingga umat akan senang kepadamu. Beberapa hal yang menjadi ciri orang bertanggung jawab pada pelayanan terhadap orang lain adalah:tidak mudah tersinggung; bertanggungjawab atas pilihan2 sendiri; berpikir sebelum bertindak; cepat pulih bila terjadi hal yang buruk; mencari jalan menjadikan segala sesuatunya terlaksana, fokus pada hal hal yang bisa diubah dan tidak risau pada hal hal yg tdk bisa ia ubah.

## **C. HAK, KEWAJIBAN DAN LARANGAN DALAM PELAYANAN PUBLIK**

### **1. Hak penyelenggara**

Baik badan publik maupun perorangan sebagai warga negara, dalam peraturan petundangan diatur hak, kewajiban dan larangan. Di dalam Bab IV Pasal 14 s/d 19 Undang-undang nomor 25 tahun 2009. Pasal 14 menyatakan, bahwa

penyelenggara memiliki hak, yaitu 1) memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya; 2) melaksanakan kerjasama; 3) mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik, 4) melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan publik, dan 5) menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

## **2. Kewajiban penyelenggara**

Sementara dalam Pasal 15 dikatakan, bahwa kewajiban penyelenggara pelayanan publik adalah: 1) menyusun dan menetapkan standar pelayanan; 2) menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan, 3) menemipatkan pelaksana yang kompeten; 4) Menyediakan sarana, prasarana, dan.atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai; 5) memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik; 6) Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, 7) Berpartisipasi aktif dan mematuhi perundang-undangan yang terkait dengan dengan penyelenggaraan pelayanan publik; 8) memberikan pertanggung jawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan, 9) membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya; 10) bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik; 11) memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas poisisi atau jabatan; 12) memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas

permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang dan sah sesuai dengan peraturan perundangan.

### **3. Larangan bagi penyelenggara**

Sedangkan Pasal 16 dan 17 diatur kewajiban dan larangan bagi pelaksana pelayanan publik, yang meliputi dalam hal kwajibannya dilarang untuk: 1) melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara; 2) memberikan pertanggung jawaban atas pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangan; 3) memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permontaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundangan; 4) melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala.

Namun demikian, pelaksana pelayanan publik dilrang untuk: 1) merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan instansi pemerintah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah; 2) meninggalkan btugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan; 3) Menambah pelaksana tanpa petrsetujuan penyelenggara, 4) membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuanh penyelenggara; dan 5) melanggar asas penyelenggaraan pelayanan publik;

\

#### **4. Hak dan kewajiban bagi masyarakat**

Terkadang masyarakat tidak memiliki akses informasi yang lebih luas tentang hak dan kewajibannya sebagai warga negara, khususnya terkait dengan pelayanan publik oleh pemerintah atau badan negara. Hal ini berdampak buruk pada minimnya informasi sehingga masyarakat tidak mengetahui secara pasti mana yang menjadi dan mana yang menjadi kewajibannya. Masyarakat di satu sisi menuntut hak pelayanan prima oleh institusi pemerintah, bahkan bila perlu rata-rata memuaskan, tetapi di sisi lain mereka tidak atau kurang melaksanakan sebagai anggota masyarakat. Buntutnya adalah saling tuding dan saling menyalahkan, yang pada gilirannya berujung pada pengadilan.

Pejabat publik memang dituntut untuk berpikir publik, karena masyarakat berhak atas: 1) mengetahui kebenaran isi standar pelayanan; 2) mengawasi pelaksanaan standar pelayanan; 3) mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan; 4) mendapatkan advokasi, perlindungan, dan /atau pemenuhan pelayanan; 5) memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan; 6) memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan; 7) mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/ atau jasa tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman; 8) mendapayatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Harus diakui, bahwa kelemahan pelayanan publik oleh badan publik seperti BPN, Kantor Pajak, Samsat, dan dinas terkait adalah masih adanya hal-hal yang ditutupi bahkan tidak transparan. Desakan untuk melakukan transparansi terus ada, namun pejabat dan aparatus sipil negara (ASN) yang ada di dilalmnya masih bisa berjeli dengan berbagai alasan. Misalnya, soal transparansi biaya pengurus sertifikat tanah, biaya balik kendaraan bermotor, retribusi, dan sebagainya. Parahnya lagi, BPN (Badan Pertanahan Nasiona) masih banyak menggunakan tenaga kontrak yang terkadang sulit diatur, dan baru mau mengikuti aturan apabila ada *fee* (pembayaran) tertentu pada petugas pengukur tanah dan sebagainya.

## **D. IMPLEMENTASI ADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK**

### **1. *Pelayanan Kartu Keluarga***

Sesuai Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan untuk memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk Indonesia dan WNI yang berada di luar wilayah Indonesia, perlu dilakukan pengaturan tentang Administrasi Kependudukan. Administrasi kependudukan ini meliputi layanan membuat KK, KTP, hingga Akta Lahir dan Akta Nikah maupun Akta perceraian yang diberlakukan pada umumnya: Di dalam aturan pelaksanaannya, bahwa lokasi untuk mengurus KK adalah kantor kelurahan, jangka waktu 1 (satu) hari. Dengan tarif gratis (ini berlaku di DKI Jakarta), sedangkan kalau di luar Jakarta, masih cenderung memungut

bayaran untuk pengurusan KK dan KTP seperti di beberapa kelurahan dan kecamatan di Kota Makassar.

## **2. Pelayanan KTP**

Begitu pula halnya dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di DKI Jakarta hanya berlangsung di kantor kelurahan dalam waktu 1 hari untuk perpanjangan, dan maksimum 14 hari bagi KTP mutasi, baru atau hilang, dengan biaya gratis. Namun biaya keterlambatan pengurusan KTP adalah Rp 10.000. Pembuatan KTP dilakukan selambat-lambatnya 14 hari sejak berusia 17 tahun, tanggal diperlukan dan menjadi penduduk setempat. Adapun persyaratan administrasinya adalah: 1) Surat pengantar dari RT/RW; 2) foto copy kartu keluarga; 3) pass foto terbaru ukuran 2x3 cm sebanyak 3 lembar, SKBPP bagi pendatang baru dari luar kota, foto kopy akta kelahiran, SKPPT bagi Warga Negara Asing (WNA), dan bukti keterlambatan pembuatan KTP.

Tugas dan kewajiban kepala kelurahan adalah bila data penduduk sudah benar, maka: 1) menerima dan meneliti seluruh berkas persyaratan, 2) mencocokkan KTP lama warga dengan KTP baru; 3) menandatangani KTP dan menerima retribusinya; 4) menyelesaikan proses administrasi lainnya lebih lanjut;

Namun apabila datanya salah, KTP yang mengalamo perubahan data agar dibuatkan Surat Mutasi Ubah.

Di daerah DKI Jakarta, juga ada pelayanan Akta Perkawinan dengan lokasi pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi; Kantor Suku Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan biaya Rp 50.000 (pecatatan); Rp 25.000 (pemakaian ruang WNI), Rp 50.000 (pemakaian ruang WNA). Dinas Kependudukan dan Catatan

Sipil melayani Pencatatan Perkawinan bagi mereka yang telah melangsungkan perkawinan menurut hukum dan tata cara agama Islam. Pencatatan perkawinan didasarkan atas Undang-undang No. 1 Tahun 1974 tentang perkawinan.

Di beberapa daerah di Indonesia, sistem administrasi pelayanan publik mungkin banyak kurang, sehingga tidak jarang terjadi konflik horisontal antara penguasa lahan tanah dengan pendatang baru yang mau menggunakan lahan atas tanah yang sama.

## **E. SIMPULAN**

1. Banyak sarjana yang menyatakan, bahwa agama Khatolik Roma tidak saja karena ajaran-ajarannya yang suci, tetapi juga karena organisasinya yang sangat rapi. Lembaga ini memberi kontribusi terhadap teori manajemen dan kaitannya dengan hirarki otoritas, spesialisasi aktivitas sepanjang garis fungsional, dan konsep staf.
2. Kaum kameralisten yang terdapat di Jerman dan Australia, kaum Merkantilisten yang terdapat di Inggris, dan kaum Fisiokraten yang terdapat di Perancis adalah para pelopor manajemen ilmiah, karena inti teori mereka adalah perekonomian suatu negara hanya akan kuat jika kegiatan administrasi dan manajemen dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.
3. Perkembangan administrasi semakin terlihat, ketika Geroge van Zincke, salah seorang tokoh administrasi selama hidupnya telah menghasilkan 537 karya ilmiah dan 175 diantaranya membahas administrasi dan manajemen pertanian.

4. Administrasi dan pelayanan publik merupakan ruh dari penyelenggaraan negara yang berbasiskan pada good cooperate government. Jika hal ini terselenggara dengan baik, maka yang ikut merasakan dampak positif dari pelayanan publik adalah warga negara Indonesia yang berketuhanan yang maha esa (umat beragama).

\*\*\*

## DAFTAR PUSTAKA

- .Dwivedi, O. P. dan Jabbra, J. G. 1989. *Public Service Responsibility and Accountability* in J. G. Jabbra and O. P. Dwivedi (eds), *Public Service Accountability: A Comparative Perspective*. Connecticut: Kumarian Press.
- Gaspersz, Vincent. 2004. *Perencanaan Strategik untuk Peningkatan Kinerja Sektor Publik: Suatu Petunjuk Praktek*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hadi SabariYunus, 2005, *Klasifikasi Kota*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Hardiman F. Budi, 2010. *RuangPublik; MelacakPartisipasiDemokratisdari Polis sampai Cyberspace*, Jakarta: Kanisius.
- Haque, M.S. 1994. *The Emerging Challenges to Bureaucratic Accountability: A Critical Perspective*, in A. Farazmand (ed.), *Handbook of Bureaucracy*. New York: Marcel Dekker.
- Mas'oeed Mochtar dkk,1982 *Perbandingan Sistem Politik*,Yogyakarta,Gajah Mada University Press.

- Michael E. Porter, 1998, *The Competitive Advantage of Nations*, London: MacMillan
- McCallum, B. 1984. *The Public Service Manager: An Introduction to Personnel Management in Australia Public Service*. Australia: Longman, Cheshire.
- Mishra, Satis. 2003. *Desentralisasi di Indonesia: Beberapa Pemikiran Dasar*. Makalah yang disampaikan pada Seminar Nasional Evaluasi Pelaksanaan Otonomi Daerah. Jakarta, 20 Maret 2003.
- Moerir, H. A. S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pallawa, Andhy dan A. Asfat Azis (Editor). 2003. *Pembaوران di Makassar: Agenda yang Tertinggal*. Makassar: Global.
- Patarai, Idris, 2006. *Pembangunan Berkarakter, Mengubah yang Semu Menjadi Nyata*. Makassar: Hasanuddin University Press.
- Paragon, Wall, 1998, *Membangun Supermasi Sipil Lewat Multi Partai*, Jakarta, Misaka Galisa.
- Partowidagdo, Widjajono. 2004. *Mengenal Pembangunan dan Analisis Kebijakan*. Bandung: Program Pascasarjana Studi Pembangunan, Institut Teknologi Bandung.
- "Agraria and industria -towards a typology of comparative administration", dalam W. J. Siffin, Ed. *Toward the Comparative Study of Public Administration*, Bloomington, Indiana University Press, 1957.
- , Penelitian Prakarsa, 2010. Inovasi sosial penyelenggaraan pemerintahan yang baik.
- Goulet, Denis; *The Cruel Choice; A New Concept in The Theory of Development*; New York; Atheneum; 1977
- Prasojo dkk. 2006. *Kinerja Pelayanan Publik*. Jakarta Timur: YAPPIKA.

- \_\_\_\_\_, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional Pelayanan Publik
- Ravidar Kumar, 2009, "Trends in Urban Growth and Objectives of Sound Planning", <http://townplanninglectures.blogspot.com/2009>; wikipedia/Lewis Mumford; Parsudi
- Scott, Foresman and Company; dan Arnold Toynbee, 2006 (1976), *Sejarah Umat Manusia*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sirajuddin, Ilham Arief. 2005. *Reorganisasi Birokrasi Pelayanan Publik*. Makassar: Hasanuddin University Press.
- Undang-undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, New Merah Putih, Yogyakarta, 2009.
- Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Jakarta, 2006.
- Hana Arent*, dalam *The Public and the Privat Realm*, Penguin Books 2000, Grafindo Persada

\*\*\*