

GOOD LOCAL GOVERNANCE MELALUI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

¹Tiwi Rizkiyani

¹Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
¹tiwi.rizkiyani@untirta.ac.id

ABSTRACT

The change in the paradigm from government to governance has changed the order of government management, including in Indonesia. The governance paradigm transforms traditional governance into modern governance. The government is not the only actor in governance, but there is a synergistic relationship with other sectors in order to realize good governance. Governance involves government partnerships in carrying out government functions with the private sector and also the community. Strengthening synergistic and harmonious relations between the government, private sector, and the community is expected to improve the performance of the public sector so that good governance can be realized. The existence of decentralization in the form of regional autonomy in Indonesia is expected to help the central government in realizing good governance in the regions. Good local governance or good governance at the regional level, one of which focuses on improving the quality of public services. Local governments responsible for providing public services to the community effectively and efficiently. This article will explain how good local governance through improving the quality of public services in the regions. The method used is the study of literature. The way to realize good local governance through improving the quality of public services in the regions is to carry out consistent and sustainable public service reforms.

Keywords: Good governance; Local government; Public services.

A. PENDAHULUAN

Governance merupakan paradigma baru dalam tata kelola pemerintahan. *Governance* lebih luas daripada *government* (Keping, 2018). Hal ini juga sesuai dengan hasil penelitian Roderick Arthur William Rhodes (1996) dalam Astuti, et.al (2020), dimana salah satu karakteristik dari *governance* adalah *governance* bermakna lebih luas daripada *government* dengan melibatkan aktor non-negara yang menjadikan ada hubungan saling ketergantungan antar organisasi. Menurut Rhodes

(Astuti, et.al, 2020), *governance* merujuk pada perubahan dari tata kelola pemerintahan yang bermakna lebih luas meliputi sebuah proses baru pengaturan (*new process of governing*), perubahan kondisi kaidah pengaturan (*a changed condition ordered rule*), atau sebuah metode baru dimana masyarakat diatur (*new method by which society is governed*).

Governance mengubah paradigma *government*, dimana pemerintah bukanlah sebagai satu-satunya yang berperan dalam penyelenggaraan pemerintahan, tetapi terdapat hubungan yang sinergis dan harmonis yang menekankan kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Menurut *Commission on Global Governance* dalam laporan penelitian yang berjudul *Our Global Neighborhood* tahun 1995, *governance* adalah keseluruhan dari cara-cara individu dan lembaga, publik dan swasta, dalam mengatur urusan-urusan umumnya. Hal itu merupakan proses berkelanjutan melalui kepentingan-kepentingan yang berbeda dan bertolak belakang agar terfasilitasi dan dapat ditempuhnya tindakan kerjasama. Dari definisi tersebut, terdapat empat karakteristik *governance*, yaitu: (1) *Governance* bukanlah seperangkat aturan atau kegiatan, tetapi sebuah proses; (2) Proses pemerintahan tidak didasarkan pada kontrol, tetapi pada koordinasi; (3) Melibatkan sektor publik dan swasta; dan (4) Bukan lembaga formal, tetapi merupakan interaksi yang berkelanjutan. (Keping, 2018).

Konsep *governance* berkembang menjadi *good governance*. *Good governance* lahir karena praktik tata kelola pemerintahan yang buruk (*bad governance*) yang mengakibatkan turunnya tingkat kepercayaan publik kepada pemerintah, dimana banyak permasalahan yang terjadi pada birokrasi pemerintahan, seperti pelayanan publik yang berbelit-belit dan maraknya kasus KKN (korupsi, kolusi, dan nepotisme). *Bad governance* menyebabkan tuntutan masyarakat akan adanya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pada konvensi 2003, *United Nations Convention Against Corruption (UNCAC)* menetapkan keadilan, kesetaraan, transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik sebagai dasar dari pemerintahan yang baik. Banyak warga negara dari banyak negara yang mungkin tidak menyadari bahwa adanya konvensi tersebut yang saat ini menuntut agar pemerintah mereka memberikan pemerintahan yang baik (Mungiu-Pippidi, 2017). Menurut Popovski (2010) dalam Beshi dan Kaur (2020), kepercayaan pada pemerintah adalah elemen

kunci dari pemerintahan yang baik dan dapat dibangun dengan kebijakan yang baik yang mempromosikan keselamatan dan keamanan masyarakat. Oleh karena itu, menurut Popovski (2010), kepercayaan publik dianggap sebagai prasyarat untuk dan hasil dari tata kelola yang baik.

Otonomi daerah sebenarnya sudah ada di Indonesia sejak zaman kolonial Belanda, akan tetapi baru populer di Indonesia sejak reformasi tahun 1998 sebagai penolakan atas kekuasaan pemerintah yang sentralistik. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah menjadi dasar adanya pembagian kekuasaan dari Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah. Menurut Susanti (2017), desentralisasi atau otonomi akan mewujudkan efisiensi efektivitas penyelenggaraan pemerintahan, dimana tugas pemerintahan yang universal seperti memberikan pelayanan dan perlindungan kepada masyarakat tidak mungkin dilakukan dengan cara sentralistik. Selanjutnya, Cheema dan Rondinelli (1983) dalam Susanti (2017) mengemukakan bahwa desentralisasi dapat memotong jalur birokrasi yang rumit serta prosedur yang sangat terstruktur dari Pemerintah Pusat. Selain itu, desentralisasi dapat menghantarkan kepada administrasi pemerintahan yang mudah disesuaikan, inovatif, dan kreatif. Menurut Syaukani, et.al (2009) dalam Susanti (2017), desentralisasi dapat meningkatkan penyediaan barang dan jasa di tingkat lokal dengan biaya yang lebih rendah, karena hal itu tidak lagi menjadi beban Pemerintah Pusat karena sudah diserahkan kepada daerah.

Adanya desentralisasi dalam bentuk otonomi daerah di Indonesia diharapkan dapat membantu Pemerintah Pusat dalam mewujudkan *good governance* di daerah. Sumodiningrat (1999) dalam Monoarfa (2015) menyatakan bahwa *good governance* adalah upaya pemerintahan yang amanah dan untuk menciptakan *good governance*, pemerintahan perlu didesentralisasi dan sejalan dengan kaidah penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme. *Good local governance* atau *good governance* di tingkat daerah, salah satunya berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Menurut Fauzi (2019), parameter pemerintahan daerah yang baik adalah berupa pelayanan kepada masyarakat dan pemberdayaan warga masyarakat dalam setiap pembangunan.

Ombudsman RI merupakan pengawas pelayanan publik di tingkat pusat dan daerah. Indikator pengawasan Ombudsman RI terhadap pelayanan publik adalah

kepatuhan terhadap standar pelayanan dan kepuasan dari penerima layanan. Pada indikator kepatuhan terhadap standar layanan, yaitu terdapat zona hijau, zona kuning, dan zona merah. Zona kuning menunjukkan kepatuhan tinggi, zona hijau menunjukkan kepatuhan sedang, dan zona merah menunjukkan kepatuhan rendah. Berikut ini hasil presentase kepatuhan pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik di tingkat pusat dan daerah tahun 2018 -2021 yang dilakukan oleh Ombudsman RI:

Tabel 1
Presentase Kepatuhan Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik
untuk KL Tahun 2018-2021

| Lembaga | Persentase Kepatuhan pelaksanaan UU Pelayanan Publik untuk KL (Persen) | | | | | | | | |
|----------------------|--|-------|-------|-----------------------------------|--------|-------|----------------------------------|-------|-------|
| | Zona Hijau (Kepatuhan Tinggi) | | | Zona Kuning (Kepatuhan Sedang) | | | Zona Merah (Kepatuhan Rendah) | | |
| | 2018 | 2019 | 2021 | 2018 | 2019 | 2021 | 2018 | 2019 | 2021 |
| Kementerian | 55.56 | 50.00 | 70.83 | 44.44 | 50.00 | 29.17 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Lembaga | 25.00 | 0.00 | 80.00 | 50.00 | 100.00 | 20.00 | 25.00 | 0.00 | 0.00 |
| Pemerintah Provinsi | 62.50 | 33.33 | 38.24 | 25.00 | 50.00 | 55.88 | 12.50 | 16.67 | 5.88 |
| Pemerintah Kab/Kota | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Pemerintah Kabupaten | 31.66 | 33.02 | 24.76 | 44.22 | 40.47 | 54.33 | 24.12 | 26.51 | 20.91 |
| Pemerintah Kota | 36.73 | 33.03 | 34.69 | 44.90 | 47.22 | 62.24 | 18.37 | 19.44 | 3.06 |

(Sumber: Badan Pusat Statistik, 2022.)

Berdasarkan data pada tabel 1, tingkat kepatuhan Kementerian, Lembaga, serta Pemerintah Daerah mengalami penurunan dan juga peningkatan dalam tiga tahun terakhir, dari tahun 2018-2021. Pada tahun 2021, diketahui sebanyak 70,83% Kementerian berada pada tingkat kepatuhan yang tinggi dan 29,17% Kementerian berada pada tingkat kepatuhan sedang. Sementara, pada Lembaga sebanyak 80% berada pada tingkat kepatuhan tinggi dan 20% berada pada tingkat kepatuhan sedang. Sedangkan, pada pemerintah provinsi sebanyak 38,24% berada pada tingkat kepatuhan tinggi, 55,88% pada tingkat kepatuhan sedang, dan 5,88% pada tingkat kepatuhan rendah. Untuk pemerintah kabupaten, sebanyak 24,76% berada pada

tingkat kepatuhan tinggi, 54,33% pada tingkat kepatuhan sedang, dan 20,91% pada tingkat kepatuhan rendah. Untuk pemerintah kota, sebanyak 34,69% berada pada tingkat kepatuhan tinggi, 62,24% pada tingkat kepatuhan sedang, dan 3,06% pada tingkat kepatuhan rendah.

Selain itu, pada tahun 2021, Ombudsman RI menerima laporan pengaduan masyarakat atas dugaan mal administrasi sebanyak 7.186 laporan yang terdiri dari 6.176 laporan reguler, 835 laporan respon cepat, dan 175 laporan investigasi atas prakarsa sendiri. Selain itu, Ombudsman RI menerima konsultasi non laporan yang meningkat sebesar 35,71% dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Berdasarkan data instansi terlapor, instansi yang menempati urutan tiga terbanyak yang dilaporkan adalah Pemerintah Daerah 33,89%, Badan Pertanahan Nasional 11,24%, dan Kepolisian 9,28%.

Berdasarkan data tingkat kepatuhan dan jumlah laporan pengaduan, kualitas pelayanan publik di Indonesia masih harus ditingkatkan, khususnya pelayanan publik pada Pemerintah Daerah. Masih tingginya tingkat kepatuhan tinggi dan sedang, serta masih banyaknya jumlah pengaduan pelayanan publik pada Pemerintah Daerah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di daerah belum optimal dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik di tingkat daerah (*good local governance*).

B. METODE

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur. Menurut Zed (2008), metode studi literatur adalah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengelolah bahan penelitian. Studi literatur dalam penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data pustaka dari berbagai sumber literatur yang relevan dengan topik penelitian.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Prinsip *good governance* menurut UNDP (*United Nation Development Programme*) (1997), yaitu (1) Partisipasi, (2) Kepastian hukum, (3) Transparansi, (4) Tanggung jawab, (5) Berorientasi pada kesepakatan, (6) Keadilan, (7) Efektifitas dan efesiensi, (8) Akuntabilitas, dan (9) Visi strategik. Prinsip-prinsip tersebut harus ada

dalam penyelenggaraan pemerintahan di semua bidang, baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Salah satu cara untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Menurut Sinambela (2014), pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Lebih lanjut, Mindarti (2016) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan instrumen vital untuk mewujudkan dan melembagakan *public value*. Pertama, melalui pelayanan yang berkualitas, dalam arti bukan sekedar memuaskan pengguna. Kedua, melalui *outcome* atau dampak dari pelayanan yang mampu memberikan manfaat positif terhadap nilai-nilai yang dipandang baik bagi kehidupan bersama. Ketiga, melalui proses pelayanan publik, yang dimulai dari proses pemilihan dan penentuan tujuan dan sasaran yang dipandang bernilai (*public value*) yang dilakukan melalui proses partisipasi deliberatif antara warga dan lembaga layanan publik, dilanjutkan penentuan nilai-nilai yang disepakati bersama, operasionalisasi dan evaluasi pencapaian nilai tersebut. Berdasarkan definisi tersebut, pelayanan publik di daerah berfokus pada pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat daerah melalui pelayanan yang berkualitas sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat daerah.

Menurut Oja (2017), salah satu pilihan strategis untuk menerapkan *good governance* di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Hal yang sama dikemukakan oleh Maryam (2016), bahwa salah satu pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi strategis dan prioritas untuk ditangani adalah karena dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik sangat buruk dan signifikan dengan buruknya penyelenggaraan tata pemerintahan. Buruknya pelayanan publik mengindikasikan kinerja manajemen pemerintahan yang kurang baik.

Dwiyanto (2021) menyatakan bahwa pembaharuan penyelenggaraan layanan publik dapat digunakan sebagai titik masuk (*entry point*) sekaligus penggerak utama (*prime mover*) dalam mendorong perubahan praktik *governance* di Indonesia. Pelayanan publik dipilih sebagai penggerak utama karena upaya mewujudkan nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* dalam pelayanan publik dapat dilakukan secara lebih nyata dan mudah. Nilai-nilai seperti efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dapat diterjemahkan secara relatif mudah

dalam penyelenggaraan layanan publik. Lebih lanjut, Dwiyanto (2021) mengemukakan tiga alasan penting yang melatarbelakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik *good governance* di Indonesia. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh *stakeholders*, yaitu pemerintah, warga masyarakat, dan sektor usaha. Kedua, pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur *governance* melakukan interaksi yang sangat intensif. Ketiga, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik.

Berdasarkan pendapat-pendapat mengenai *good governance* dan pelayanan publik, maka terdapat korelasi yang penting antara keduanya. Praktik pelayanan publik secara langsung berpengaruh terhadap terwujudnya *good governance*. Prinsip-prinsip *good governance* secara nyata diwujudkan dalam praktik pelayanan publik kepada *stakeholder* yang dilayani. Kinerja pelayanan publik yang baik akan menghasilkan tata kelola pemerintahan yang baik, baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah (*good local governance*). Oleh karena itu, salah satu cara mewujudkan *good governance* adalah dengan melalui peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan data tingkat kapatuhan pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik serta jumlah pengaduan pelayanan publik, kualitas pelayanan publik pada Pemerintah Daerah masih belum optimal. Terdapat beberapa permasalahan kompleks dalam kualitas pelayanan publik di tingkat daerah, baik dalam hal kelembagaan, sumber daya manusia, dan tata kelola atau penyelenggaraanya, antara lain:

a. Birokrasi yang berbelit-belit

Adanya struktur birokrasi vertikal menyebabkan pelayanan harus melalui berbagai tingkatan proses sehingga prosesnya tidak sederhana dan memerlukan waktu yang lama.

b. Petugas kurang responsif dan infromatif

Respon terhadap saran, keluhan, keinginan, dan kebutuhan masyarakat seringkali lambat bahkan tidak ada sama sekali. Selain itu, informasi yang disampaikan cenderung lambat bahkan tidak sampai kepada masyarakat, serta ketidakjelasan prosedur membuat masyarakat bingung.

c. Waktu pelayanan lambat

Waktu buka, waktu tunggu, dan waktu pelayanan yang lambat membuat antrian menjadi semakin panjang, tidak kondusif, dan tidak efektif.

d. Sarana dan prasarana kurang memadai, terutama dalam pemanfaatan teknologi informasi (TI)

Sarana dan prasarana pelayanan yang kurang memadai, terutama dalam penyediaan sarana teknologi informasi akan menyebabkan terhambatnya pelayanan publik. Selain itu, pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik akan mendukung sistem pelayanan publik yang efektif dan efisien.

e. Biaya mahal

Tarif pelayanan yang mahal menyulitkan masyarakat untuk dapat menerima pelayanan publik.

f. Kesulitan akses

Lokasi pelayanan publik yang jauh dari jangkauan masyarakat sehingga menyulitkan masyarakat dalam menerima pelayanan publik yang dibutuhkan.

g. Budaya kerja

Budaya kerja yang kurang baik, seperti kurang disiplin, kurang ramah, kurang kreatif dan inovatif, serta budaya uang terimakasih semakin memperburuk pelayanan publik di daerah.

h. Kurang evaluasi

Rendahnya respon terhadap saran dan kritik dari penerima layanan serta kurangnya fasilitasi dalam hal pengaduan masyarakat menyebabkan kurangnya evaluasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga tidak ada perbaikan dari waktu ke waktu.

Beberapa masalah pelayanan publik yang terjadi di daerah tersebut menggambarkan kinerja pelayanan publik di daerah yang masih harus diperbaiki guna mewujudkan tata kelola pemerintahan daerah yang baik (*good local governance*). Adapun untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah dapat dilakukan dengan reformasi pelayanan publik daerah. Reformasi pelayanan publik di daerah dapat dilakukan dengan tiga cara, yaitu:

a. Transformasi sistem

Perubahan sistem pelayanan publik dari tradisional menjadi sistem pelayanan publik modern berbasis digital dengan pemanfaatan teknologi informasi menjadi suatu keharusan. Digitalisasi pelayanan publik akan memudahkan dan menyederhanakan alur pelayanan, mengurangi pemborosan waktu, mengurangi antrian panjang, serta mengurangi *overlapping* atau tumpah tindih pelayanan. Dengan digitalisasi pelayanan publik tersebut, pelayanan publik dapat lebih cepat, tepat, dan akurat.

b. Perubahan *mind set* dan *culture set* pelayanan publik

Perubahan pola pikir dan budaya dalam pelayanan publik yang berfokus pada pelanggan mewujudkan keberpihakan pemerintah kepada masyarakat. Budaya yang berfokus kepada pelanggan akan senantiasa memberikan yang terbaik untuk masyarakat.

c. Perubahan tata kelola pelayanan publik

Perubahan tata kelola pelayanan publik berkaitan dengan perubahan model pelayanan birokrasi yang kaku, prosedural, dan administratif menjadi kreatif, inovatif, dan berorientasi hasil. Dalam hal ini, perlu adanya ide-ide kreatif untuk membuat suatu inovasi dalam pelayanan publik.

Reformasi pelayanan publik harus menjadi komitmen Pemerintah Daerah yang dilakukan secara berkelanjutan. Dengan upaya reformasi pelayanan publik di tingkat daerah, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga tata kelola pemerintahan yang baik di tingkat daerah (*good local governance*) dapat terwujud.

D. SIMPULAN

Praktik pelayanan publik secara langsung berpengaruh terhadap terwujudnya *good governance*. Prinsip-prinsip *good governance* secara nyata diwujudkan dalam praktik pelayanan publik. Kinerja pelayanan publik yang baik akan menghasilkan tata kelola pemerintahan yang baik, baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah (*good*

local governance). Terdapat beberapa permasalahan mengenai pelayanan publik di daerah, baik dalam hal kelembagaan, sumber daya manusia, dan tata kelola atau penyelenggaraanya.

Upaya yang dapat dilakukan Pemerintah Daerah dalam meningkatkan pelayanan publik adalah dengan melakukan reformasi pelayanan publik secara konsisten dan berkelanjutan. Adapun reformasi pelayanan publik dapat dilakukan dengan transformasi sistem dengan memanfaatkan teknologi informasi, perubahan *mind set* dan *culture set* pelayanan publik, serta perubahan tata kelola pelayanan publik yang kreatif, inovatif, dan berorientasi hasil. Dengan dilakukannya reformasi pelayanan publik di tingkat daerah, diharapkan kualitas pelayanan publik pada Pemerintah Daerah dapat meningkat sehingga tata kelola pemerintahan yang baik di tingkat daerah (*good local governance*) dapat terwujud.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Retno Sunu, et.al. (2020). *Collaborative Governance dalam Perspektif Administrasi Publik*. Semarang: Universitas Diponegoro Press.
- Beshi, Taye Demissie., Ravinderjit Kaur. (2020). *Public Trust in Local Government: Explaining the Role of Good Governance Practices*. Public Organization Review, 20:337-350.
- Dwiyanto, Agus. (2021). *Mewujudkan Good Governance dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fauzi, Achmad. (2019). *Otonomi Daerah dalam Kerangka Mewujudkan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang Baik*. Jurnal Spektrum Hukum, Vol. 16(1), 119-136.
- Keping, Yu. (2018). *Governance and Good Governance: A New Framework for Political Analysis*. Fudan Journal of the Humanities and Social Sciences, 11(1).
- Maryam, Neneng Siti. (2016). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi, Vol. VI(1), 1-17.

- Mindarty, Leli Indah. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik (Menuju Tata Kelola yang Baik)*. Malang: UB Press.
- Monoarfa, Agussalim. (2015). *Good Governance dalam Tinjauan Otonomi Daerah*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis.
- Oja, Hubertus. (2017). *Dinamika Good Local Governance Dalam Kerangka Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah*. Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial, Vol. 6(1).
- Ombudsman Republik Indonesia. (2021). *Laporan Tahunan 2021: Mengawasi Kepatuhan dan Kesigapan Penyelenggara Pelayanan Publik dalam Menghadapi Ketidakpastian*. Jakarta: Ombudsman RI.
- Pippidi, Alina Mungidi., Michael Johnston. (2017). *Transitions to Good Governance: Creating Virtuous Circles of Anti-Corruption*. UK, USA: Edward Elgar Publishing.
- Sasongko, Dedy. (17 Juni 2020). *Quo Vadis Layanan Publik Indonesia*. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-kalbar/baca-artikel/13189/Quo-Vadis-Layanan-Publik-Indonesia.html>, diakses 08 April 2023.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT Bumi Aksara: Jakarta.
- Susanti, Martien Herna. (2017). *Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Magnum Pustaka Utama.
- Zed, Mestika. (2008). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.