

# STUDI TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN KOTA BANGUN KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Randha Fitrha Mawrisvi<sup>1</sup>

## *Abstrak*

*Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara berdasarkan sub fokus penelitian yang ditetapkan yaitu Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana serta Kompetensi petugas pelayanan secara penerapannya belum dilaksanakan secara optimal. Hal tersebut dapat diketahui dari hasil temuan di objek penelitian, yang dimana ada beberapa sub fokus penelitian yang belum berjalan sesuai dengan standar pelayanan publik, antara lain waktu penyelesaian di Kantor Kecamatan Kota Bangun yang belum sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan serta sarana dan prasarana yang masih belum memadai baik secara kualitas maupun kuantitas sehingga diperlukannya perbaikan dan pembenahan kualitas pelayanan terutama mengenai sarana dan prasarana yang perlu ditingkatkan agar pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan tepat waktu. Sedangkan faktor pendukung pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara adalah adanya rasa tanggung jawab dan komitmen yang kuat dari Camat Kota Bangun dan Pegawai Kantor Kecamatan Kota Bangun dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan terdapatnya sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia di Kantor Kecamatan Kota Bangun sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya. Untuk faktor penghambatnya adalah kurang memadainya sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat serta kurangnya sumber daya pegawai di bagian pelayanan umum.*

**Kata Kunci:** *Pelayanan Publik*

## **Pendahuluan**

Pelayanan publik memiliki berbagai macam pengertian yang mana para ahli juga memiliki sudut pandang masing-masing terkait pelayanan publik itu sendiri, diantaranya pelayanan publik adalah segala kegiatan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan berkaitan dengan kepentingan publik, dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar penduduk atas suatu barang, jasa ataupun pelayanan administrasi sesuai dengan hak-hak setiap warga Negara dan penduduk.

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: randhamawrisvi9@gmail.com

Didalam penyelenggaraan pelayanan publik tentunya faktor yang mendukungnya tidak hanya dilihat dari faktor sumberdaya aparatur dan sarana serta prasarana operasionalnya saja, akan tetapi kebijakan pemerintah juga ikut serta dalam faktor pendukung penyelenggaraan pelayanan. Sehubungan dengan hal tersebut beberapa kebijakan pemerintah didalam meningkatkan efektivitas pelayanan telah dikeluarkan, baik melalui Kepmenpan nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman pelayanan umum, Kepmenpan Nomor 25 tahun 2004 tentang pelayanan prima, dan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Berdasarkan kebijakan tersebut penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat dapat dilaksanakan melalui acuan yang telah ditetapkan. Mengingat beberapa kebijakan yang dikeluarkan tersebut menetapkan standar pelayanan berdasarkan keterbukaan, transparansi, kesederhanaan, tepat waktu, ekonomis, efektif, efisien, aman dan nyaman.

Kecamatan yang mempunyai rentang kendali yang sangat beragam dikarenakan kecamatan berkedudukan di wilayah Kabupaten, memiliki berbagai macam faktor penghambat seperti besarnya luas wilayah suatu kecamatan, pembangunan infrastruktur serta transportasi yang belum dapat menjangkau secara menyeluruh dan belum maksimalnya meningkatkan kapasitas dalam pelayanan kepada masyarakat. Oleh karenanya, sebagai perangkat Daerah Kabupaten/Kota. Kecamatan memiliki peranan yang sangat strategis, sebab ukuran kinerja penyelenggaraan pelayanan di Kabupaten berada di Kecamatan yang merupakan ujung tombak ataupun garda terdepan dalam pelayanan.

Berdasarkan penjelasan di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Kota Bangun terkait bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan, dimana dari hasil pengamatan awal di objek penelitian. Menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik terhadap masyarakat, belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat seperti masih diselesaikannya pengurusan perijinan dan non perijinan secara beragam, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum sepenuhnya dapat diselesaikan tepat waktu, ditambah masih kurang memadainya kondisi sarana dan prasarana yang ada.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pelayanan Publik***

Pelayanan publik merupakan seluruh aktivitas pelayanan umum untuk memenuhi keinginan masyarakat dalam bentuk barang dan ataupun jasa serta dimana tujuannya dalam rangka pengimplementasian ketentuan peraturan perundang-undangan yang dilaksanakan oleh lembaga negara baik tingkat Pusat, Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah.

Dijelaskan juga menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) Pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau

pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik merupakan Pemberian layanan yang diatur dan sudah ditetapkan oleh organisasi terkait, yang bertujuan memenuhi kebutuhan orang atau masyarakat.

### ***Kualitas Pelayanan Publik***

kualitas pelayanan adalah suatu usaha pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen yang dapat berdasarkan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Dimana untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan sudah dapat memenuhi keinginan konsumen dengan cara melakukan perbandingan terhadap anggapan para konsumen dengan pelayanan yang diberikan. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dapat dipersepsikan bagus. Sebaliknya bila pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat dipersepsikan kurang baik.

Kualitas merupakan suatu produk, baik itu bentuknya barang atau pelayanan, jika produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan seseorang, maka bisa dibilang berkualitas bagi orang tersebut. Kualitas dapat disimpulkan sebagai upaya memenuhi keinginan pelanggan dengan meliputi proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan.

### ***Inovasi Pelayanan Publik***

Inovasi merupakan sebuah rancangan yang memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi dan masyarakat luas. Yang dimana inovasi itu berawal dari sebuah pengenalan terhadap gagasan, proses, produk, dan prosedur secara sengaja pada unit yang menerapkannya.

Inovasi adalah sebagai suatu hal baru yang berupa sebuah inspirasi, buah pikiran, praktek atau objek/benda yang dapat diterima oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi.

Inovasi dalam konsep yang luas sesungguhnya tidak terbatas pada produk. Inovasi bisa berbentuk ide, cara-cara, ataupun objek yang dipahami oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi pula seringkali dipakai untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat yang mengalami.

### ***Kebijakan Publik***

Kebijakan adalah suatu konsep tindakan yang pelaksanaannya diusulkan oleh seseorang atau sekelompok orang atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu yang bertujuan untuk mencapai suatu keinginan terhadap pelaksanaan yang diusulkan dengan menunjukkan hambatan-hambatan dan peluangnya.

Kebijakan dirumuskan sebagai suatu keputusan yang dimana orang yang melaksanakannya seperti pejabat atau negara atas nama instansi yang dipimpinnya (Presiden, Menteri, Gubernur, Sekjen dan seterusnya) sedangkan kebijaksanaan

pemerintah dapat diartikan, setiap pejabat atau negara atas nama instansi melaksanakan keputusan yang telah dibuat, yang mana hasil dari produk-produk keputusan tersebut dapat mengatasi permasalahan tertentu atau untuk mencapai suatu tujuan tertentu sebagaimana fungsi umum pemerintah atau pembangunan.

### ***Implementasi Kebijakan***

Implementasi Kebijakan adalah sebuah tahap pembuatan kebijakan yang berdasarkan atas dibentuknya kebijakan tersebut dan konsekuensinya bagi masyarakat yang dipengaruhinya. Suatu kebijakan yang impleme

ntasinya dilaksanakan dengan sangat baik namun dikatakan tidak tepat dikarenakan kebijakan tersebut tidak dapat mengurangi permasalahan yang dituju. Sementara itu, suatu kebijakan yang cemerlang namun pengimplementasinya kurang dilaksanakan dengan baik akan mengalami kegagalan juga.

Implementasi adalah keputusan kebijaksanaan yang pelaksanaannya berbentuk dalam Undang-Undang, perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif atau keputusan badan peradilan. Yang mana implementasi itu diawali dengan mengidentifikasi masalah-masalah yang ingin dicapai berjalan setelah itu melalui sejumlah tahapan-tahapan tertentu, yang outputnya berupa kebijakan dalam bentuk pelaksanaan oleh badan (instansi) pelaksana dan akhirnya dilakukan perbaikan-perbaikan penting terhadap Undang-Undang atau peraturan yang dibuat.

### ***Good Governance***

Good Governance adalah “the way state power is used in managing economic and social resources for development and society”. Sebaliknya United Nation Development Program (UNDP) menjelaskan Good Governance sebagai “the exercise of political, economic, and administrative authority to manage a nation’s affair at all levels”. Good governance merupakan penyelenggaraan negara yang bertanggung jawab serta berdaya guna, dengan memelihara kesinergian interaksi konstruktif diantara sektor swasta, masyarakat dan domain-domain negara.

### ***Metode Penelitian***

Jenis penelitian yang dilakukan penulis termasuk penelitian deskriptif dan akan dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif. Penelitian deskriptif bermaksud untuk mendeskripsikan relasi sebuah peristiwa sehingga diperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai fenomena yang terjadi di objek penelitian.

Penelitian deskriptif adalah sebagai prosedur pemecahan masalah yang menyelidiki dan menggambar-barkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian (orang, lembaga, masyarakat) pada saat sekarang atau yang telah berlalu yang didasarkan pada fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Kota Bangun dengan beberapa poin yang dijadikan fokus penelitian yaitu:

1. Studi tentang pelayanan publik di kantor Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Hardiyansyah (2011:28) sekurang-kurangnya meliputi :
  - a. Prosedur pelayanan
  - b. Waktu Penyelesaian
  - c. Produk Pelayanan
  - d. Sarana dan Prasarana
  - e. Kompetensi petugas pelayanan
2. Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara.

### **Hasil Penelitian**

Sesuai metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan analisis interaktif sebagaimana yang dikembangkan Miles dan Huberman melalui beberapa tahapan-tahapan, maka berkaitan dengan sub fokus penelitian yang sudah ditetapkan dapat dijelaskan pada deskripsi dibawah ini :

#### ***Prodesur Pelayanan***

Prosedur pelayanan yang diterapkan di Kantor Kecamatan Kota Bangun mendapat tanggapan yang baik di kalangan masyarakat Kecamatan Kota Bangun. Karena masyarakat tidak lagi merasakan rumitnya persyaratan yang diberikan yang mana berdampak pada waktu dan tenaga yang lebih banyak dikorbankan.

Maka prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Kota Bangun sudah sesuai dengan yang diharapkan. Terlihat dari, bagaimana tanggapan masyarakat dengan prosedur pelayanan yang diberikan dapat memberikan kemudahan serta disisi lain keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan berkurang.

#### ***Waktu Pelayanan***

Kepastian atau ketepatan waktu penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kota Bangun menunjukkan indikasi kurang baik, karena setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum sepenuhnya dapat diselesaikan dengan berdasarkan standar operasional prosedur yang berlaku dan sesuai, sehingga masyarakat masih mengorbankan terlalu banyak waktu serta tenaga yang besar. Seperti standarnya pelayanan dalam mengurus Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga adalah 15 menit namun masyarakat masih memerlukan pengorbanan waktu yang banyak.

#### ***Produk Pelayanan***

Kualitas produk pelayanan di Kantor Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara yang diberikan kepada masyarakat sudah cukup baik dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan. sudah cukup baik dan

sesuai dengan prosedur yang ada serta pegawai di Kantor Kecamatan Kota Bangun sebagai pelaksana pelayanan dapat menjalankan tugasnya dengan baik sesuai pedoman yang telah ditentukan.

### ***Sarana dan Prasarana***

Bahwa sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Kota Bangun yang ada saat ini kurang memadai khususnya dalam hal pelayanan. Keadaan tersebut tentunya dapat menghambat penyelenggaraan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Kecamatan Kota Bangun sebagaimana yang dijalankan selama ini. karena sementara ini Kantor Kecamatan Kota Bangun hanya memanfaatkan fasilitas yang ada dan belum diperbarui.

### ***Kompetensi Petugas Pelayanan***

Kompetensi petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara, baik berdasarkan kualitas dan kesopanan serta keramah-tamahan petugas pelayanan sudah cukup baik dan sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan. Dilihat dari petugas yang terlibat dalam pelayanan sudah melakukan pelatihan yang sesuai dengan bidang kerjanya dan sikap serta perilaku petugas ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup baik, meskipun begitu ditinjau dari segi kuantitas belum sepenuhnya sesuai.

Kualitas dan kesopanan serta keramah-tamahan petugas pelayanan sudah cukup baik dan sesuai dengan keterampilan dan keahliannya. Meski demikian secara kuantitas atau jumlah pegawai di Kantor Kecamatan Kota Bangun masih kurang seperti pada saat proses pelayanan publik kepada masyarakat, Seksi Pelayanan Umum masih dibantu oleh petugas dari Seksi Pemerintahan. Sehingga Kantor Kecamatan Kota Bangun hanya memanfaatkan dan mendayagunakan potensi atau sumber daya aparatur yang ada agar pelayanan kepada masyarakat dapat dioptimalkan dengan baik.

### ***Faktor Pendukung dan Penghambat***

Penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara tentunya tidak terlepas dari berbagai faktor pendukung dan faktor penghambatnya, berdasarkan hasil wawancara dengan key informan dan informan serta didukung dengan hasil observasi peneliti, maka faktor pendukung dan penghambatnya dapat dilihat sebagai berikut :

1. Faktor yang Mendukung
  - a. Adanya rasa tanggung jawab dan komitmen yang kuat dari Camat Kota Bangun dan Pegawai Kantor Kecamatan Kota Bangun untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat walaupun dengan keadaan keterbatasan.
  - b. Adanya sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia di Kantor Kecamatan Kota Bangun seperti (Gedung, komputer, Wifi dan

perlengkapan kerja lainnya) sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

2. Faktor yang Menghambat

- a. Kurang memadainya sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat seperti gedung yang terkesan sempit, usia peralatan yang sudah tua, alat untuk perekam kartu tanda penduduk yang tidak berfungsi lagi dan prasarana penunjang lainnya serta jaringan internet yang kurang stabil sehingga upaya dalam memberikan pelayanan kurang mencapai hasil yang optimal.
- b. Kurangnya sumber daya pegawai di bagian pelayanan umum, yang dimana sebagian pegawai pelayanan umum di Kantor Kecamatan Kota Bangun saat ini adalah pegawai yang bertugas di seksi pemerintahan.

## **Kesimpulan dan Rekomendasi**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan pada bab sebelumnya, maka penulis akan menarik kesimpulan dari penelitian yang berjudul studi tentang pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Kecamatan Kota Bangun secara penerapannya menunjukkan indikasi belum optimal.

1. Prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Kota Bangun sudah baik dan sesuai dengan standar pelayanan yang ada, dimana prosedur pelayanan yang diberikan cukup jelas, tidak berbelit-belit dan alur tata cara pelayanan serta persyaratan-persyaratan yang diberikan mudah dimengerti oleh masyarakat.
2. Waktu penyelesaian di Kantor Kecamatan Kota Bangun belum sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, dimana terdapatnya ketidaksesuaian antara standar pelayanan yang ditampilkan dengan penerapannya. Seperti standarnya pelayanan dalam mengurus Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga adalah 15 menit namun pada penerapannya masyarakat harus menunggu cukup lama, sehingga masyarakat memerlukan pengorbanan waktu yang banyak. Adanya ketidaksesuaian waktu pelayanan tersebut dikarenakan jaringan internet belum maksimal ditambah kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung.
3. Produk pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Kota Bangun sudah cukup baik dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
4. Sarana dan prasarana pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kota Bangun sejauh ini masih belum memadai baik secara kualitas maupun kuantitas, karena sementara ini Kantor Kecamatan Kota Bangun hanya memanfaatkan fasilitas yang ada dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Kompetensi petugas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Kota Bangun dari segi kualitas dan keramahmatan petugasnya sudah cukup baik. Seperti petugas yang ditempatkan di bidang pelayanan sudah sesuai dengan

keterampilan dan keahliannya serta petugas dalam melayani masyarakat sudah cukup baik dan ramah. Namun begitu dari segi kuantitas atau jumlah pegawai di Kantor Kecamatan Kota Bangun masih kurang, sehingga Kantor Kecamatan Kota Bangun hanya memanfaatkan dan mendayagunakan sumber daya aparatur yang ada agar pelayanan kepada masyarakat dapat teroptimalkan dengan baik.

6. Faktor pendukung pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Kota Bangun adalah adanya rasa tanggung jawab dan komitmen yang kuat dari Camat Kota Bangun dan Pegawai Kantor Kecamatan Kota Bangun dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat walaupun dengan keadaan keterbatasan serta terdapatnya sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia di Kantor Kecamatan Kota Bangun seperti (Gedung, komputer, Wifi dan perlengkapan kerja lainnya) sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.
7. Faktor penghambat pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Kota Bangun adalah kurang memadainya sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat serta kurangnya sumber daya pegawai di bagian pelayanan umum, yang dimana sebagian pegawai pelayanan umum di Kantor Kecamatan Kota Bangun saat ini adalah pegawai yang bertugas di seksi pemerintahan sehingga pelayanan yang diberikan kurang mencapai hasil yang optimal.

#### Rekomendasi

8. Sebaiknya Kantor Kecamatan Kota Bangun melakukan pembenahan/perbaikan sarana dan prasarana pelayanan kepada masyarakat seperti mengganti komputer yang sudah tua, mengganti alat perekam KTP yang sudah rusak, merenovasi ruang pelayanan yang terkesan sempit, menambah fasilitas tempat duduk untuk pengguna layanan serta mengganti AC yang sudah rusak. Sehingga dengan peningkatan sarana dan prasarana tersebut, masyarakat yang datang sebagai pengguna pelayanan lebih merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan
9. Sebaiknya Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara perlu mengadakan penambahan pegawai di Kantor Kecamatan Kota Bangun supaya dengan bertambahnya sumber daya manusia yang dibutuhkan tersebut, dapat mengisi jabatan yang belum terisi di Kantor Kecamatan Kota Bangun. Sehingga proses pelayanan publik terhadap masyarakat dapat berjalan dengan baik.

### **Daftar Pustaka**

- Abdul Wahab, Solichin. 1995, Reformasi Pelayanan Publik, Kajian dari Perspektif Teori Governance, Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar dalam Ilmu Kebijakan Publik, FIA Universitas Brawijaya Malang.
- Ancok, Djameludin, 2012. Kepemimpinan dan Inovasi. Jakarta: Erlangga.
- Fandy Tjiptono. 2008. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.
- LAN, 2017. Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik, Jakarta :Pusat Inovasi Pelayanan Publik-LAN
- Lubis, Solly. M. 2007. Kebijakan Publik. Mandar Maju, Bandung.
- Moenir, 2004. Manajemen Kualitas Pelayanan. STIA-LAN Press. Jakarta.
- Nawawi, Hadari. 1999. Metode Penelitian Bidang Sosial. Gajah Mada Press. Yogyakarta
- Pasolong, Harbani. 2008. Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung.
- Suryani, Tatik, 2008. Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suwarno, Yogi. 2008. Inovasi Di Sektor Publik. STIA-LAN, Jakarta.
- Tjiptono Fandy. 2000. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widodo, Joko. 2001. Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik. Malang: CV Citra.
- Winarno, Budi. 2002. Teori dan Proses Kebijakan Publik. Media Presindo. Yogyakarta.

### **Dokumen-dokumen :**

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 44 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten/Kota
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2019 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tahun 2004 Tentang Pelayanan Prima

### **Sumber Internet :**

- Alfian, M. D. (2016). STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN KUALA KECAMATAN SAMBOJA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA.
- Djamrut, D. E. (2015). Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. Jurnal Ilmu Pemerintahan, 3(3), 1472-1486.

- Elvandar, A. R., & Paranoan, D. B. (2017). Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 04 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Administrative Reform (JAR)*, 3(1), 185-197.
- Setiawan, R. N. (2014). STUDI TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN KUALA KECAMATAN KUALA SAMBOJA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA.