



PERAN BIROKRASI PEMERINTAH SEBAGAI PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Junindra Martua¹⁾, Rahmat²⁾

Fakultas Hukum Universitas Asahan¹⁾

Fakultas Hukum Universitas Asahan²⁾

ABSTRAK

Sebagai subyek hukum, tindakan pemerintah dikategorikan atas tindakan nyata (tidak menimbulkan akibat hukum) dan tindakan hukum(dapat menimbulkan akibat hukum tertentu berupa hak dan kewajiban).Selanjutnya tindakan hukum pemerintah dalam menjalankan fungsi pemerintahannya dibedakan atas tindakan hukum publik dan tindakan hukum privat, dalam hal ini berarti pemerintah berkedudukan sebagai organisasi kekuasaan yang melakukan tindakan-tindakan berdasarkan kewenangan dan sebagai Badan hukum Publik yang dapat melakukan tindakan hukum berdasarkan hubungan hukum keperdataan. Salah satu bentuk tindakan pemerintah sebagai organisasi kekuasaan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat.Hal ini merupakan konsekuensi dianutnya konsep Negara Kesejahteraan (Welfare State) dalam ketatanegaraan Indonesia sebagaimana ditegaskan pada alinea ke-empat pembukaan UUD 1945, bahwa salah satu tugas Negara adalah Memajukan kesejahteraan umum.Namun kenyataannya tingkat kepuasan masyarakat terhadap peayanan birokrasi pemerintah masih rendah maka terkait hal ini perlu ditelusuri tentang Peran Birokrasi Pemerintah sebagai penyelenggara Pelayanan publik untuk menemukan solusi dalam mengatasi kendala pelayanan publik dan terjaminnya kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan birokrasi pemerintah selaku Penyelenggara dalam pelayanan publik.

Kata kunci: Birokrasi, Pemerintah, Pelayan Publik

ABSTRACT

As a legal subject, government actions are categorized into real actions (not causing legal consequences) and legal actions (can lead to certain legal consequences in the form of rights and obligations). this means that the government is domiciled as a power organization that carries out actions based on its authority and as a public legal entity that can take legal actions based on civil law relationships. One form of government action as a power organization is to provide services to the community. This is a consequence of the adoption of the concept of a Welfare State in the Indonesian constitution as emphasized in the fourth paragraph of the opening of the 1945 Constitution, that one of the tasks of the State is to promote public welfare. However, in reality the level of public satisfaction with the service of the government bureaucracy is still low, in this regard it is necessary to explore the role of the Government Bureaucracy as a public service provider to find solutions in overcoming public service constraints



and guaranteeing legal certainty in the relationship between the community and the government bureaucracy as the organizer of public services.

Keywords: *Bureaucracy, Government, Public Servants*

1. PENDAHULUAN

Birokrasi dibentuk oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan publik, oleh karena itu birokrasi berkedudukan sebagai organ yang mengorganisir administrasi Negara dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang salah satu tugasnya adalah meningkatkan kesejahteraan.

Pelayanan publik diartikan sebagai Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (pasal 1 ayat(1) UU No.25 Tahun 2009) maka berdasarkan ketentuan undang-undang ini yang dimaksud dengan pelayan publik adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Tujuan diterbitkannya Undang-undang Pelayanan publik tersebut, dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara dalam pelayanan publik, yakni terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak,

tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebelum terbitnya Undang-undang nomor 25 Tahun 2009, telah ada pedoman umum dalam penyelenggaraan publik yang dijadikan dasar hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, dimana dalam keputusan MENPAN tersebut dinyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan manifestasi kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Terkait hal ini diatur pula standar pelayanan publik yang harus dipenuhi, yaitu (1) Prosedur Pelayanan, (2) Waktu penyelesaian pelayanan, (3) Biaya pelayanan, (4) Produk atau hasil pelayanan, (5) Sarana prasarana pelayanan, dan (6) kompetensi petugas si pemberi pelayanan yang ahli dan terampil serta ramah.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah memberlakukan Undang-undang nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional yang mengamanatkan perlu adanya indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur dalam menilai tingkat kualitas pelayanan publik sekaligus sebagai



acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat. Selanjutnya menurut Nommensen Sinamo (2015:85) Tujuan penyusunan indeks kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian hukum normatif dengan metode kualitatif, yaitu data yang digunakan adalah hasil telaah buku – buku tentang hukum dan Peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pelayanan publik, yang informasinya diperoleh melalui studi perpustakaan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bergesernya ajaran *nacht wakerstaat* kepada konsep *Welfare state* membawa konsekuensi bagi Negara-negara yang menganut konsep Negara *welfare* tersebut termasuk Indonesia, maka terkait dengan pelayanan publik dimana tadinya Negara bersifat *Staats ont houding* (tidak mencampuri urusan sosial kemasyarakatan) menjadi *Staats inbeweging* (Negara dalam keadaan bergerak) artinya yang tadinya Negara layaknya sebagai penjaga malam maka dengan konsep *welfare state* tersebut Negara menjadi pelayan masyarakat (*public Services*) dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Pada kenyataannya pelayanan birokrasi pemerintah terhadap masyarakat belum seperti yang

diharapkan sesuai kebutuhan masyarakat disebabkan masih rendahnya tingkat kepuasan masyarakat sebagai akibat buruknya pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah. Kondisi ini dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain ; dasarnya arus informasi melalui media komunikasi dan mobilitas masyarakat yang menyebabkan terjadinya pergeseran nilai-nilai di masyarakat khususnya dalam menyikapi perlakuan birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan. Untuk itu diperlukan perubahan perilaku pemberi layanan dan penerapan konsepsi pelayanan publik yang mengacu pada kebutuhan masyarakat namun tidak menyimpang dari asas dan acuan perilaku bangsa Indonesia yaitu Pancasila, serta terpenuhinya hak asasi manusia sebagaimana diatur dalam UUD 1945.

Memahami Apa itu Birokrasi dan Siapa itu Publik. Birokrasi berasal dari kata *bureaucracy* (bahasa Inggris, *bureau+cracy*), diartikan sebagai suatu organisasi yang memiliki rantai komando dengan bentuk piramida, dimana lebih banyak orang berada di tingkat bawah daripada tingkat atas, biasanya ditemukan pada instansi yang sifatnya administratif maupun militer (Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Birokrasi didefinisikan sebagai Sistem Pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah karena telah berpegang pada hierarki dan jenjang jabatan.

Menurut Nommensen Sinamo ada tiga komponen yang menjadi dasar bekerjanya birokrasi pemerintah dimana ketiganya adalah saling



menopang dan bekerja secara sinergi, yaitu: (1) komponen Substansi, (2) komponen struktural dan (3) komponen kultur masyarakat. Komponen substansi adalah materi hukum atau perundang-undangan yang menjadi landasan atau pedoman birokrasi pemerintah dalam menjalankan tugasnya, sedangkan komponen struktural adalah para pegawai atau pejabat pemerintah yang bekerja dalam memberikan pelayanan publik. Maka dalam tulisan ini Birokrasi Pemerintah dimaknai sebagai Lembaga / instansi pemerintah yang di dalamnya berisi pegawai Negara / Aparatur sipil Negara dengan tugas menyelenggarakan pelayanan publik. Dalam percakapan sehari-hari kata publik mempunyai dua arti yang berbeda. Pertama, Publik diartikan sebagai Negara atau pemerintah seperti terjemahan Public Administration menjadi Administrasi Negara. Kedua, kata publik sebagai padanan kata umum seperti dalam kata Public interest, (kepentingan umum), public transportation (transportasi umum). Sehubungan dengan biasanya pemaknaan mengenai arti publik tersebut, mungkin perlu pula diusulkan pembakuan istilah Administrasi Publik untuk mengganti Administrasi Negara dengan harapan bahwa kepentingan umum akan menjadi perhatian utama dari administrasi publik, baik pada aras konsep maupun pada tataran praksis, dan bukan kepentingan kekuasaan Negara seperti yang selama ini terjadi. (Leo Agustino 2006 :108-109).

Dalam tulisan ini kata publik dimaknai sebagai suatu kemampuan (capacity) sebagaimana pendapat yang dikemukakan oleh Leo Agustino

(2006:109), yaitu kemampuan untuk berhubungan dengan orang lain dan kemampuan untuk mengerti hubungan antara tindakan-tindakan seorang individu dengan akibat yang ditimbulkannya bagi orang lain secara komprehensif.

Masalah Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian, yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat bukan hanya instansi pemerintah, melainkan juga pihak swasta.

Akhir-akhir ini sering kita dengar keluhan masyarakat atas buruknya pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah, seperti pelayanan yang memakan waktu lama dan berbelit-belit, minimnya sarana milik pemerintah dalam memfasilitasi kebutuhan pengguna layanan, kurang sigapnya aparat pemerintah dalam menyikapi kebutuhan pengguna atau penerima layanan dan sebagainya. Hal-hal lain yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap birokrasi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik adalah; sambutan yang tidak ramah, Waktu tunggu penyelesaian yang cukup lama disebabkan pegawai yang kurang memahami tugas pokok dan fungsinya, keharusan membayar biaya tambahan di luar tarif pelayanan yang telah ditentukan dan lain sebagainya.

Menurut pengamatan Penulis pelayanan kesehatan yang kurang memuaskan masih kerap terjadi pada



Rumah sakit milik pemerintah, seperti masyarakat yang butuh layanan kesehatan dengan menggunakan jasa BPJS harus rela menambah biaya untuk mendapatkan ruang inap di rumah sakit karena informasi dari petugas menyatakan bahwa kamar yang tersedia sesuai haknya berdasarkan tarif iuran yang dibayar si pasien telah penuh, padahal bila saja keluarga sipasien bersikeras menuntut haknya maka ruang inap yang dimaksudkan bisa didapatkan karena memang masih ada yang kosong. Contoh lain, Pasien yang masih dalam perawatan dipulangkan dengan alasan ketentuan peraturan perundang-undangan yang membatasi waktu rawat inap.

Pelayanan publik lainnya yang dikeluhkan banyak Warga dan sangat mengecewakan adalah Pelayanan KTP warga masyarakat yang berlarut-larut disebabkan tidak tersedianya blangko sehingga kebutuhan akan KTP tidak terpenuhi dan warga harus rela diganti dengan surat keterangan.

Beranjak dari kenyataan tersebut di atas Pemerintah telah mulai menata sistem penyelenggaraan administrasi Negara dengan menggunakan media elektronik melalui jaringan informasi on line namun upaya ini masih menghadapi masalah, padahal melalui fasilitas ini sangat diharapkan untuk tersedianya data dan informasi yang dapat diakses secara cepat dan akurat untuk dianalisis.

Upaya lain untuk memperbaiki kelemahan-kelemahan tersebut di atas, dilakukan evaluasi manajemen pada birokrasi pemerintah agar tidak lagi menerapkan gaya manajemen yang terlalu mengacu kepada tugas (task oriented) yang menyebabkan

petugas pelayanan dalam hal ini pegawai yang dihunjak passif dalam memberikan layanan. Selain itu, pimpinan di unit organisasi diberi kewenangan untuk meminimalisir formalitas dalam rincian tugas yang senantiasa menuntut keseragaman, dengan demikian diharapkan petugas pelayanan mampu berkreasi, berani berbuat di luar ketentuan pedoman kerja, dan jika kedua hal ini terpenuhi maka akan terwujudlah perubahan kinerja organisasi birokrasi pemerintah dalam hal pelayanan publik dengan membawa peningkatan terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima layanan birokrasi pemerintah.

Untuk dapat keluar dari permasalahan-permasalahan sebagaimana tersebut di atas Pemerintah melakukan optimalisasi dalam menerapkan Pedoman penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan memperhatikan asas-asas yang termuat dalam penyelenggaraan publik. Selanjutnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik diterapkan pula prinsip-prinsip pelayanan publik, seperti Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan, Kepastian waktu, dimana pelayanan dapat diselesaikan sesuai waktu yang telah ditentukan, Kemudahan akses, dimana tempat pelayanan berlokasi di tempat yang mudah dijangkau, memadai, memiliki jaringan telekomunikasi dan informasi yang lancar.

Standar Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik ada standar pelayanan yang dipublikasikan untuk menjamin kepastian bagi si penerima



pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang dilakukan dalam melakukan layanan yang wajib ditaati pemberi dan / atau penerima pelayanan. Menurut Nommensen Sinamo (2015 : 83) standar pelayanan meliputi: (a) Prosedur Pelayanan, Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, (b). Waktu Penyelesaian, Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan, (c). Biaya pelayanan, Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan; (d). Produk pelayanan, Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, (e). Sarana dan prasarana, Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik, (f). Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas harus ditetapkan dengan berdasarkan pengetahuan, keahlian, sikap keterampilan, dan perilaku yang dibutuhkan.

Peran Birokrasi Pemerintah Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik

Birokrasi pemerintah dibentuk sebagai organisasi publik dengan maksud untuk melayani dan melindungi kepentingan publik. Konsep kepentingan dan publik berkaitan dengan kebutuhan yang dapat berupa barang atau jasa. Konsep pelayanan adalah cara melayani atau usaha melayani kebutuhan orang lain.

Dalam pelayanan publik orang lain yang dimaksud adalah warga

Negara sebagai konsumen sedangkan pihak penyedia layanan bisa swasta melalui mekanisme pasar, bisa

Negara melalui birokrasi pemerintah dan bisa juga masyarakat melalui lembaga swadaya masyarakat dan organisasi profesi. Instansi atau birokrasi pemerintah dimaknai sebagai satuan kerja atau satuan organisasi, departemen, lembaga pemerintah non departemen, dan instansi pemerintah lainnya baik pusat maupun daerah. Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat (Saefullah, 1999:1)

Menurut Lembaga Administrasi Negara, pelayanan yang dikelola oleh tiap-tiap instansi pemerintah terbagi atas: Pelayanan utama (core service), Pelayanan Fasilitas (facilitating service) dan pelayanan pendukung (supporting service)

(H. Tachjan, 2008:138). Pelayanan utama adalah pelayanan yang diberikan oleh suatu unit penyedia jasa pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi utama yang diberikan kepada unit penyedia pelayanan tersebut. Pelayanan fasilitas, yaitu pelayanan yang diberikan untuk menunjang pelaksanaan pelayanan utama dimana bila pelayanan fasilitas ini tidak diberikan, maka pelayanan utama tidak dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya. Dan yang dimaksud dengan pelayanan pendukung adalah pelayanan tambahan yang berfungsi untuk menambah nilai/kualitas pelayanan utama yang diberikan.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/



M.PAN/ 7 /2003, pelayanan tersebut dikelompokkan ke dalam :

1. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau perusahaan terhadap sesuatu barang/jasa. Dokumen-dokumen itu antara lain KTP, Akta Pernikahan, Akta Kelahiran, BPKB, SIM, IMB, Paspor, Sertifikat kepemilikan/penguasaan tanah dan sebagainya.
2. Kelompok pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk barang yang dibutuhkan oleh publik. Misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, Bahan bakar gas, air bersih dan sebagainya.
3. Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, seperti Pendidikan, Pemeliharaan kesehatan, pos, penyelenggaraan transportasi, dan sebagainya.

Pola pelayanan publik dapat dibedakan atas 5(lima) macam pola, yaitu: (1) Polapelayanan teknis fungsional, yakni pelayanan masyarakat yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan kewenangannya. (2) Pola pelayanan satu pintu, yakni pelayanan masyarakat yang diberikan secara tunggal oleh suatu unit kerja pemerintah berdasarkan pelimpahan

wewenang dari unit kerja pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan. (3) Pola pelayanan satu atap yang dilakukan secara terpadu pada satu instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing. (4) Pola pelayanan terpusat yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah yang bertindak selaku coordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan. (5) Pola pelayanan elektronik adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomatisasi layanan (online) sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan.

Menjadi pertanyaan adalah, bagaimana untuk mengetahui keberhasilan birokrasi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik tersebut ? Menurut pusat studi kependudukan dan kebijakan Universitas Gajah mada 2002, dapat diukur / dinilai dari kinerja birokrasi pelayanan publik (H.Tachjan, 2008:141). Penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator –indikator yang melekat pada birokrasi itu seperti efisiensi, efektivitas, tetapi harus dilihat juga dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas, responsibilitas dan responsivitas. Sehubungan dengan hal ini, Pusat studi kependudukan dan kebijakan Universitas Gajah mada (2002:48-49) mengemukakan beberapa indikator untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu: (a) Produktivitas, (b) Kualitas layanan, (c)



Responsivitas, (d) Responsibilitas, dan (e) Akuntabilitas.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam UU No. 25 tahun 2000 tentang program pembangunan nasional, perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur dalam menilai tingkat kualitas pelayanan. Maksud penyusunan indeks ini adalah sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, sedangkan tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Adapun penyusunan indeks kepuasan masyarakat dimaksud, dengan mempedomani Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor KEP / 25 / M.PAN / 2 / 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah.

Peran Penting lainnya yang melekat pada pemerintah adalah melakukan pengawasan terhadap Penyelenggaraan pelayanan publik, meliputi :

- a) Pengawasan Melekat, yaitu pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b) Pengawasan Fungsional, yaitu pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- c) Pengawasan masyarakat, yaitu pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Juniarso Ridwan & Ahmad Sodik Sudrajat, 2009: 101)

4. KESIMPULAN

Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan/kepentingan masyarakat. Dengan demikian yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah melainkan juga pihak swasta. Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih dihadapkan pada kondisi dan fakta yang belum sesuai dengan kebutuhan dan harapan disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain disebabkan oleh ketidak siapan aparat pemerintah dalam menanggapi terjadinya perubahan nilai-nilai yang tumbuh dan berkembang di tengah masyarakat sebagai akibat perkembangan dan kemajuan IPTEK. Adanya kecenderungan yang melekat di dalam birokrasi, yakni kurang diperhatikannya asas keterjangkauan dan pemerataan dalam pelayanan publik padahal secara normatif birokrasi seharusnya memihak kepada golongan miskin oleh karena itu Birokrasi pemerintah dituntut untuk mengutamakan kemanfaatan daripada hasil, dan berorientasi pada tujuan yang telah ditetapkan.



5. DAFTAR PUSTAKA

Buku

Nommensen, Sinamo, 2015, Hukum Administrasi Negara Suatu Kajian Kritis Tentang Birokrasi Negara, Jala Permata Aksara, Jakarta

Leo Agustino, 2006, Politik dan Kebijakan Publik, AIPI Bandung – Puslit KP2W

H. Tachjan, 2008, Implementasi kebijakan publik, Cetakan 2, Asosiasi Ilmu Politik (AIPI) bekerjasama dengan Puslit KP2W lembaga penelitian UNPAD, Bandung

Saefullah, A. D. 1999, Konsep dan Metode Pemberian Pelayanan Yang Baik, Dirjen PUOD Depdagri dan FISIP UNPAD

Juniarso, R & Ahmad S.S, 2009, Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Publik, Nuansa, Bandung

Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik,

Undang-undang nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/ 7 /2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor KEP / 25 /

M.PAN / 2 / 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah.