

Analisis Akuntabilitas Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Sifaoroasi Kecamatan

Huruna Kabupaten Nias Selatan

Darman Kasih Halawa¹⁾ & Dimpos Manalu²⁾

1)Program Studi Magister Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Sosial,
Universitas HKBP Nommensen Medan, Indonesia

2)Program Studi Magister Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Sosial,
Universitas HKBP Nommensen Medan, Indonesia

Diterima: 30 September 2023; Disetujui: 30 Oktober 2023; Dipublish: 30 Desember 2023

*Corresponding Email: darmanhalawa20@gmail.com

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya berbagai keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh para aparatur pemerintah desa Sifaoroasi hal ini terlihat dari berbagai unsur manajemen yang ada, dimana kinerjanya masih belum optimal dan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat setempat. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja aparatur pemerintah desa Sifaoroasi Kecamatan Huruna Kabupaten Nias Selatan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam hal ini semua unsur pada penelitian ini diarahkan untuk memberikan informasi atas pertanyaan melalui wawancara. Berdasarkan hasil penelitian bahwa kinerja aparatur pemerintah desa Sifaoroasi Kecamatan Huruna Kabupaten Nias Selatan yang dikaji dari beberapa indikator seperti kualitas layanan, dan responsivitas kinerja aparatur pemerintah desa sudah berjalan dengan baik namun pada tingkat produktivitas, tanggung jawab dan akuntabilitas kinerja masih belum optimal atau rendah, dan didukung hasil wawancara pada informan penelitian sangat mempengaruhi tingkat kinerjanya Adapun yang menjadi faktor penghambat antara lain minimnya sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang kurang memadai serta kurangnya disiplin para aparatur pemerintah desa. Rekomendasi kebijakan yang diberikan yaitu paratur pemerintah desa Sifaoroasi perlu mengoptimalkan kinerja dengan melakukan peningkatan dan perbaikan kualitas kerja, melakukan penerapan perencanaan waktu dalam bekerja serta melaksanakan pelatihan dan pembinaan serta evaluasi secara berkala.

Kata Kunci: Analisis Akuntabilitas, Kinerja Aparatur Pemerinta Desa, Pelayanan Publik.

Abstract

This research was motivated by various complaints from the community regarding the services provided by Sifaoroasi village government officials. This can be seen from various existing management elements, where their performance is still not optimal and not in accordance with what the local community expects. This research aims to describe and analyze the performance of Sifaoroasi village government officials, Huruna District, South Nias Regency. This research uses qualitative research methods with a descriptive approach. In this case, all elements of this research are directed at providing information on questions through interviews. Based on the results of the research, the performance of the Sifaoroasi village government apparatus, Huruna District, South Nias Regency, which was studied from several indicators such as service quality and responsiveness, the performance of the village government apparatus has been running well, but the level of productivity, responsibility and accountability of performance is still not optimal or low, and is supported by The results of interviews with research informants greatly influence their level of performance. The inhibiting factors include the lack of human resources, inadequate facilities and infrastructure and lack of discipline among village government officials. The policy recommendation given is that Sifaoroasi village government officials need to optimize performance by increasing and improving the quality of work, implementing time planning at work and carrying out training and coaching as well as regular evaluations.

Keywords: *Accountability Analysis, Performance of Village Government Apparatus, Public Services.*

How to Cite: Halawa., D.K, & Manalu,D., Analisis Akuntabilitas Kinerja Aparatur Pemerintah Desa. *Journal of Publik Administration & Policy Review*. 1 (1): 1-10

PENDAHULUAN

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya berbagai keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh para aparatur pemerintah desa Sifaoroasi hal ini terlihat dari berbagai unsur manajemen yang ada. Kinerja aparatur desa Sifaoroasi selama ini masih belum optimal dan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat setempat. Kurangnya sumber daya manusia pemerintah desa dalam pengurusan berbagai keperluan administrasi yang menyebabkan masyarakat merasa tidak dilayani dengan baik.

Masyarakat desa Sifaoroasi juga mengeluhkan prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit dan juga tingkat efisiensi kinerja aparat pemerintah desa masih dinilai tidak efektif oleh masyarakat. Ketidakefisienan pelaksanaan kinerja ini terjadi pada pelayanan jam dinas maupun di luar jam yang ternyata memberikan gambaran tidak imbangnya antara input dan output. Berbagai kendala dialami oleh desa dalam melakukan pelayanan publik, antara lain keterbatasan kapasitas sumber daya manusia dan lemahnya kelembagaan.

Peneliti juga memperoleh temuan lain pada saat dilapangan dimana standar penilaian kinerja aparatur pemerintah desa yang kurang jelas terutama pada

pelayanan publik, hal ini dilihat dari segi keperluan administrasi seperti kepengurusan surat keterangan tidak mampu, keterangan penghasilan, yang merupakan salah satu jenis pelayanan yang sering diminta oleh masyarakat. Kemudian juga belum transparannya sistem pelayanan publik yang dijalankan oleh aparat desa terutama masalah prosedur dan biayanya. Hal tersebut dibuktikan masih ada pengutipan uang atau dana dari masyarakat yang bersangkutan ketika mengurus sesuatu hal yang penting.

Dengan demikian justru menghambat kreatifitas dan inovasi masyarakat desa dalam mengelola menjalankan mesin ekonomi didesa. Sehingga tidak dapat berjalan secara efektif dan berimplikasi pada ketergantungan terhadap bantuan pemerintah, sehingga mematikan semangat kemandirian. Desa masih sangat tergantung dari bantuan pemerintah pusat dan daerah dalam mengurus segala permasalahan yang ada di wilayahnya. Pemerintah desa sebagai pionir dalam melaksanakan pelayanan publik di tingkat desa belum mampu melakukan fungsi dan perannya dengan baik.

Dari beberapa permasalahan tentang pelaksanaan kinerja Aparat Pemerintah Desa dalam pelayanan publik di atas,

penulis tertarik untuk meneliti kedalam sebuah karya ilmiah yang berjudul “Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Sifaoroasi Kecamatan Huruna Kabupaten Nias Selatan”.

Akuntabilitas di dalam bahasa Inggris biasa disebut dengan *accountability* mengandung arti yang dapat dipertanggungjawabkan. (Mardiasmo, 2009:106) memaknai Akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawab pengambil keputusan kepada pihak yang telah memberi amanah dan hak, kewenangan untuk meminta.

Akuntabilitas menurut Widodo (2001:30) didefinisikan sebagai perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik.

Konsep kinerja pada dasarnya terdiri dari dua segi, yaitu kinerja pegawai dan kinerja organisasi. Keduanya saling berhubungan satu sama lain, karena suatu organisasi tidak dapat mencapai suatu tujuan tanpa adanya kinerja pegawai di

dalam organisasi tersebut. Prawirosentono (dalam Pasolong, 2010:176) mengemukakan bahwa Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Sedangkan, Pemerintah Desa menurut Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa yaitu “kepala desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa.” Pemerintah desa dalam penelitian ini sama artinya dengan suatu organisasi. Kemudian, pengertian organisasi secara umum menurut Mukarom dan Laksana (2015:25) dapat diartikan “sebagai bentuk formal sekelompok manusia dengan tujuan individualnya masing-masing yang bekerjasama dalam suatu proses tertentu untuk mencapai tujuan bersama.

Penilaian kinerja organisasi suatu organisasi dapat dikatakan efektif kalau tujuan organisasi atau nilai-nilai sebagaimana ditetapkan dalam visinya tercapai. Nilai-nilai ini merupakan nilai-nilai yang telah disepakati bersama antara para stakeholders dari organisasi yang

bersangkutan (Keban, 2014: 227).

Menurut Tyson and Jackson (2010:197) meningkatkan kinerja merupakan konsep sederhana tetapi penting. Konsep tersebut didasarkan pada ide bahwa sebuah tim akan meningkat dengan cepat dan terus menerus dengan cara meninjau keberhasilan dan kegagalannya.

Wirjana (2010:198) menyatakan untuk meningkatkan kinerja pada umumnya terdiri dari meningkatkan kinerja pada tingkat organisasi dan pada tingkat individu. Pada tingkat organisasi, kinerja yang kurang berkualitas merupakan akibat atau hasil dari kepemimpinan yang kurang berkualitas, manajemen yang kurang profesional, atau sistem kerja yang tidak baik.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan untuk keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Moenir (2008:27) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik berkaitan dengan

kepuasan batin dari penerima pelayanan. Dalam konteks pelayanan publik yang dikemukakan oleh Moenir (Kurniawan 2005:7) yaitu suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pemberi pelayanan publik yaitu oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat yang merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayanan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif yaitu penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2014:11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel atau mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lainnya. Untuk mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan, peneliti melakukan penelitian di Desa Sifaoroasi Kecamatan Huruna Kabupaten Nias Selatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada pembahasan ini akan mendeskripsikan dan membahas data

serta informasi yang peneliti peroleh melalui wawancara secara mendalam kepada beberapa informan penelitian yang terkait dengan Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Sifaoroasi Kecamatan Huruna Kabupaten Nias Selatan. Kinerja aparat pemerintah desa adalah hasil kerja aparat pemerintah desa selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab baik secara kualitas maupun kuantitas sesuai kesepakatan bersama dan dapat di nilai dari hasil pekerjaan atau tugas yang di kerjakan oleh pegawai tersebut.

Dalam penelitian ini, peneliti dengan menggunakan teori Menurut Agus Dwiyanto (2006:50) ada beberapa indikator dalam mengukur kinerja diantaranya produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas yaitu menganalisis Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Sifaoroasi Kecamatan Huruna Kabupaten Nias Selatan.

4.3.1 Produktivitas Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Sifaoroasi Kecamatan

Huruna Kabupaten Nias Selatan Menurut Agus Dwiyanto (2006:50) produktivitas adalah efektivitas yang

mengarah pada pencapaian kerja yang maksimal dan efisiensi yang berkaitan dengan upaya membandingkan *input* (masukan) dengan bagaimana pekerjaan tersebut terlaksana. Dari sisi lain produktivitas kerja merupakan pemanfaatan ataupun penggunaan sumber daya manusia secara efektif dan efisien. Produktivitas yang tinggi merupakan cerminan pegawai yang merasa puas akan pekerjaannya dan akan memenuhi semua kewajibannya sebagai aparat pemerintah desa.

Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Sifaoroasi Kecamatan Huruna Kabupaten Nias Selatan aparat pemerintah desa yang bekerja belum sepenuhnya berjalan efektif dan efisien sesuai dengan tupoksi yang ditetapkan di desa. Untuk dapat dilakukan oleh pemerintah desa perlu adanya inovasi pelayanan yang dapat memberikan kemanfaatan yang nyata bagi masyarakat. Produktivitas dalam kinerja pemerintah Desa Sifaoroasi perlu ditingkatkan, hal ini dapat terlihat pada indikator produktivitas khususnya kualitas pelayanan, mempriorotaskan pekerjaan serta inovasi pelayanan yang masih kurang sampai saat ini.

4.3.2 Kualitas Layanan Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan

Publik Di Desa Sifaoroasi Kecamatan
Huruna Kabupaten Nias Selatan

Menurut Agus Dwiyanto (2006:50)

isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja dalam organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi kepuasan masyarakat.

Kualitas layanan dalam Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Sifaoroasi Kecamatan Huruna Kabupaten Nias Selatan yang dikaji sesuai dengan indikator tersebut dapat dilihat dari aspek ketepatan waktu pelayanan dan akurasi layanan dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik walaupun masih terdapat sesekali ketidaktepatan waktu bagian-bagian pekerjaan yang memang sulit dilakukan, kualitas layanan dalam peningkatan kerja masih perlu ditingkatkan.

4.3.3 Responsivitas Kinerja Aparatur
Pemerintah Desa Dalam Pelayanan

Publik Di Desa Sifaoroasi Kecamatan
Huruna Kabupaten Nias Selatan

Menurut Agus Dwiyanto (2006:50)

responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja organisasi publik, responsivitas dalam konteks penelitian ini adalah kemampuan aparat pemerintah desa dalam pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang sudah didapat dari atasan.

Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Sifaoroasi Kecamatan Huruna Kabupaten Nias Selatan berdasarkan mekanisme pelayanan yang ada telah diupayakan agar dapat mengenali kebutuhan yang diinginkan oleh pengguna jasa yaitu masyarakat desa Sifaoroasi. Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa pelayanan aparat pemerintah desa Sifaoroasi sejauh ini cukup responsif walaupun ada beberapa pegawai yang belum responsif terhadap kemampuan aparat desa yang masih belum optimal dalam bekerja dan juga aparat desa harus mampu bertanggungjawab terhadap mutu pelayanan dengan responsif yang cepat

dan tepat serta dalam mengidentifikasi dan menanggapi dengan segera setiap kebutuhan dan permasalahan yang terjadi dalam masyarakat melalui perumusan kebijakan yang berpihak pada masyarakat dan pelayanan yang berkualitas.

4.3.4 Responsibilitas Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Sifaoroasi Kecamatan Huruna Kabupaten Nias Selatan

Tingkat responsibilitas Menurut Agus Dwiyanto (2006:50) dalam pelayanan sangat mempengaruhi penilaian kinerja dari pegawai dan kualitas pelayanan yang dihasilkan. Kinerja yang baik akan menghasilkan pelayanan yang berkualitas sehingga dalam faktor-faktor kinerja dapat dinilai dari kepatuhan terhadap peraturan dan prosedur dan daya tanggap pegawai di dalam bekerja. Untuk mengetahui seperti apa faktor responsibilitas ini mempengaruhi kinerja aparat pemerintah desa Sifaoroasi.

Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Sifaoroasi Kecamatan Huruna Kabupaten Nias Selatan dalam hal ini aparat pemerintah desa di dalam bekerja masih belum optimal dalam bekerja terutama juga dalam memberikan pelayanan secara cepat. Terdapat beberapa aparat pemerintah desa belum disiplin di dalam bekerja baik datang maupun pulang kerja sehingga masyarakat desa Sifaoroasi yang memiliki urusan harus menunggu lama

dan kemudian daya tanggap pegawai di dalam bekerja belum berjalan dengan cukup baik. Oleh karena itu resposibilitas ini penting untuk ditingkatkan demi terciptanya kinerja aparat pemerintah desa dalam pelayanan publik.

4.3.5 Akuntabilitas Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Sifaoroasi Kecamatan Huruna Kabupaten Nias Selatan

Menurut Agus Dwiyanto (2006:50), Akuntabilitas organisasi di desa Sifaoroasi, dapat dilihat dari pelaksanaannya yaitu meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia yang didukung oleh sarana prasarana yang memadai, meningkatkan pelayanan administrasi sesuai dengan tugas dan tanggung jawab aparat pemerintah desa.

Pelaksanaan akuntabilitas pelaksanaan kinerja di di Desa Sifaoroasi Kecamatan Huruna Kabupaten Nias Selatan dalam hal ini para aparat pemerintah desa dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab belum bisa dikatakan baik, di lihat dari tanggung jawab aparat pemerintah desa di dalam bekerja masih rendah yang seharusnya kinerja mereka harus dipertanggungjawabkan sesuai jabatan atau urusan dan tupoksi masing-masing. Kemudian juga ketaatan dalam bekerja harus ditingkatkan lagi dengan

tujuan agar setiap keperluan khususnya dalam segi administrasi harus cepat selesai tanpa masyarakat desa menunggu lama.

4.3.6 Faktor-faktor yang menyebabkan kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik belum optimal

Adapun yang menjadi faktor penghambat yang menyebabkan kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik belum optimal antara lain kurangnya sumber daya manusia, kedisiplinan dalam bekerja. Kemudian sarana dan prasarana juga kurang memadai seperti penambahan jumlah komputer/laptop serta jaringan internet, sehingga menghambat aparat dalam bekerja terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dari keseluruhan pembahasan tersebut diatas dapat di simpulkan bahwa kinerja aparatur pemerintah desa dalam pelayanan publik di Desa Sifaoroasi kecamatan Huruna kabupaten Nias Selatan masih rendah yang disebabkan oleh rendahnya kinerja aparat desa dalam pelayanan publik serta tanggungjawab dalam pekerjaan yang dibebankan kesetiap aparat pemerintahan desa sehingga mempengaruhi kinerja yang rendah. Semakin tinggi kualitas layanan kinerja serta daya tangap dan ketepatan aktu yang dimiliki seseorang maka semakin baik pula

akan memanfaatkan waktu yang ada untuk menghasilkan pekerjaan yang maksimal terhadap pekerjaannya.

Temuan lain yang didapat peneliti terkait kinerja aparatur pemerintah desa pada desa Sifaoroasi dimana orientasi pelayanan publik belum mengarah pada kepuasan masyarakat melalui pendekatan hasil, yaitu suatu layanan yang mengutamakan hasil ketimbang prosedur. Kemudian juga belum transparannya sistem pelayanan publik yang dijalankan oleh aparat desa terutama masalah prosedur dan biayanya, hal ini dibuktikan masih ada pengutipan uang atau dana dari masyarakat yang bersangkutan ketika mengurus sesuatu hal yang penting seperti surat keterangan kurang mampu surat pindah domisili dan lain sebagainya.

Apabila dikaitkan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Penelitian Aang Kusnendar (2018) dengan judul "Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran" Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa indikator ukuran kinerja yang belum

sepenuhnya sesuai dengan kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik.

Kemudian Penelitian Bill Christian Rondonuwu, M.T. Lopian dan Josef Kairupan (2017) dengan judul "Akuntabilitas Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Sendangan Kecamatan Kawangkoan" Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kelurahan Sendangan Kecamatan Kawangkoan telah melaksanakan system akuntabilitas sesuai dengan peraturan yang ada, namun dengan keterbatasan sumberdaya, maka menghambat pelayanan yang prima kepada masyarakat. Dengan penelitian yang penulis lakukan ternyata memiliki kesimpulan yang berbeda, walaupun metode penelitian dan landasan teori yang digunakan dalam penelitian sama kemudian waktu penelitian, lokasi penelitian dan subjek penelitian tempat penelitian ini juga berbeda dengan penelitian yang terdahulu.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kinerja aparatur pemerintah desa Sifaoroasi Kecamatan Huruna Kabupaten Nias Selatan yang dikaji dari beberapa indikator seperti kualitas layanan, dan responsivitas kinerja aparatur pemerintah desa sudah berjalan dengan baik namun pada tingkat produktivitas, responsibilitas

dan akuntabilitas kinerja masih belum optimal atau rendah, dan didukung hasil wawancara pada informan penelitian sangat mempengaruhi tingkat kerjanya Adapun yang menjadi faktor penghambat antara lain minimnya sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang kurang memadai serta kurangnya disiplin para aparatur pemerintah desa. Rekomendasi kebijakan yang diberikan yaitu paratur pemerintah desa Sifaoroasi perlu mengoptimalkan kinerja dengan melakukan peningkatan dan perbaikan kualitas kerja, melakukan penerapan perencanaan waktu dalam bekerja serta melaksanakan pelatihan dan pembinaan serta evaluasi secara berkala.

DAFTAR PUSTAKA

- Keban, Yeremias T. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan*, edisi revisi tahun 2009. Yogyakarta: Andi.
- Moenir, H.AS. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Mukarom, Zaenal, dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Pasolong, Harbani, 2010, *Teori administrasi public*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Tyson dan Jackson. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Gramedia.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance : Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi*. Surabaya. Insan Cendekiawan.
- Wirjana, Bernardine R (2010) *Mencapai Manajemen Berkualitas*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

