



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 6 Tahun 2024 Page 8100-8110

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tanjung Selor Timur Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan

Kartini Maharani Abdul^{1✉}, Budi Mulyadi², Andhika Putra Kirana³

Administrasi Negara, Universitas Kaltara

Email: kartinimaharani92@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Tanjung Selor Timur Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif, sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data skunder, jumlah informan yaitu 8 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknis analisis data menggunakan langkah pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan verifikasi kesimpulan. Keabsahan data menggunakan teknik trigulasi yakni trigulasi sumber Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Tanjung Selor Timur Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan sudah tergolong efektif namun terdapat kekurangan, apabila dibahas dari aspek (1) prosedur pelayanan sudah tergolong efektif, (2) waktu penyelesaian sudah tergolong efektif, (3) biaya pelayanan sudah tergolong efektif, (4) sarana dan prasarana sudah tergolong efektif meski terdapat kekurangan, (5) kompetensi pegawai sudah tergolong efektif, (6) produk pelayanan sudah tergolong efektif.

Kata Kunci: *Efektivitas, Pelayanan Publik*

Abstract

The purpose of this research is to find out how effective public services are at the East Tanjung Selor Village office in Tanjung Selor District, Bulungan Regency. This research is qualitative and uses primary and secondary data. There were eight informants used. Observation, interview, and documentation are methods used to collect data. Data analysis techniques include the process of data collection, data condensation, data presentation, and verification of conclusions. Source triangulation ensures data validity. According to the research results, even though there are shortcomings, the Tanjung Selor Timur Kelurahan office in Tanjung Selor District Bulungan Regency has effective public services, if seen from the point of view (1) service procedures are considered effective, (2) completion time has been considered effective, (3) Service costs have been considered efficient, (4) facilities and infrastructure have been considered effective despite deficiencies, (5) employee competence is already considered effective, (6) service products have been considered effective.

Keyword: *Effectiveness, Public Service*

PENDAHULUAN

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk, penyelenggara pelayanan publik melakukan aktivitas atau rangkaian aktivitas yang dikenal sebagai pelayanan publik atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disiapkan oleh penyedia pelayanan publik. Bagian penjelasan mengandung kata "barang, jasa, dan pelayanan administratif", yang dinilai sudah jelas, Sesungguhnya, yang dimaksud dengan "barang" tidak bisa diperdagangkan oleh orang biasa; Barang publik (public goods) yaitu yang dimaksud, yang disediakan oleh pemerintah. Satuan kerja penyelenggara pelayanan publik di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibuat menurut undang-undang untuk melakukan aktivitas pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibuat secara eksklusif untuk melakukan aktivitas pelayanan publik disebut sebagai penyelenggaraan.

Ombudsman Republik Indonesia yaitu lembaga independen dan terlepas pada otoritas eksekutif yang bertanggung jawab atas implementasi pelayanan publik di Indonesia. Pasal 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman mempunyai wewenang untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan publik bahwa Ombudsman ialah lembaga negara yang diberi wewenang untuk mengamati penyediaan layanan publik, baik yang dilakukan oleh lembaga negara maupun pemerintahan, serta yang dilakukan oleh BUMN, BUMD, dan BHMN serta organisasi swasta atau perseorangan yang ditugaskan untuk menyediakan layanan publik tertentu, yang didanai separuhnya atau sepenuhnya

dari APBN dan/atau APBD. Ombudsman ialah organisasi pemerintah yang memiliki wewasan untuk memeriksa bagaimana pelayanan publik diberikan, baik yang dilakukan lembaga negara dan pemerintahan, serta yang dilakukan lembaga swasta dan badan usaha milik negara, daerah, dan hukum milik negara, juga lembaga pemerintah yang ditugaskan untuk menyediakan layanan publik tertentu, yang didanai separuhnya atau sepenuhnya dari anggaran penghasilan dan belanja negara atau daerah.

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 terkait Ombudsman Republik Indonesia, Perilaku atau tindakan melawan hukum, melebihi kebebasan disebut mal-administrasi, memakai otoritas untuk tujuan yang berbeda dari yang dimaksudkan oleh otoritas tersebut, mencakup tidak memperhatikan atau mengabaikan tanggung jawab hukum penyelenggara negara pada penyediaan layanan publik dan pemerintah yang merusak masyarakat dan individu secara material dan immaterial. Selanjutnya, penjelasan yang lebih sederhana diberikan tentang jenis mal administrasi tersebut, yang biasanya terjadi dalam setiap proses pemberian pelayanan atau yang dapat dipahami oleh masyarakat di antaranya; penundaan yang berlarut-larut, tidak menawarkan layanan, tidak memiliki kemampuan, penyalahgunaan kekuasaan, penyimpangan dalam proses, permintaan kompensasi, tidak adil, berpihak, rasis dan konflik karena kepentingan.

Seiring dengan kemajuan dalam manajemen penyelenggaraan pemerintahan dan pada usaha untuk memberikan pelayanan yang bagus dan berkualitas tinggi, Paradigma pelayanan publik telah berubah ke arah manajemen administrasi dan barang jasa yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Pelayanan publik dapat dibagi menjadi beberapa jenis berdasarkan cara mereka memberikan kepada masyarakat, yakni: Pertama, Pelayanan Administratif, yang bertanggung jawab untuk membuat berbagai dokumentasi resmi yang diharuskan oleh masyarakat umum, semacam status kewarganegaraan, sertifikasi kemampuan, pengendalian atas suatu objek atau barang lain. Dokumen ini termasuk Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan lain-lain. Kedua, Layanan Produk, dimaksudkan sebagai layanan yang memberi hasil bermacam bentuk dan jenis barang yang dipakai oleh masyarakat, sebagai jaringan telepon, pengadaan tenaga listrik, air bersih, dll. Ketiga, Pelayanan Jasa, ialah layanan yang memberikan hasil bermacam jenis layanan yang diperlukan masyarakat, seperti pendidikan, pemeliharaan medis, fasilitas transportasi, pos, dll. Dari ketiga kategori pelayan publik yang disebutkan di atas, Pelayanan masyarakat, juga disebut sebagai pelayanan publik, adalah hasil dari organisasi pemerintahan. Ini harus

dipahami dengan baik. Kebutuhan dan hak masyarakat dipenuhi melalui penyediaan layanan publik ini, Dengan kata lain, pemenuhan hak yang dimiliki setiap orang, baik individu maupun kelompok (organisasi), adalah inti dari aktivitas pelayanan, yang diberikan oleh pemerintah dan digunakan secara umum. Untuk memenuhi kebutuhan penyelenggara, masyarakat akan membutuhkan layanan terbaik. Dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab I Pasal 1 Ayat (7) terkait Standar pelayanan adalah ukuran yang dipakai untuk mengatur bagaimana pelayanan dijalankan, dan referensi untuk evaluasi kualitas layanan sebagaimana tanggung jawab dan janji penyelenggara untuk masyarakat untuk memberikan pelayanan bermutu tinggi, cepat, sederhana, terjangkau, dan dapat diukur.

Pelayanan publik yang efisien, efektif, dan memuaskan dari pegawai pemerintah menjadi lebih terkenal. Ini berkaitan dengan keinginan, keperluan, dan ekspektasi masyarakat yang terus berkembang dan berubah. Sebagai objek layanan, masyarakat tidak lagi menyukai pelayanan yang rumit, lama dan berbahaya karena sistem birokrasi yang berbelarut-larut. Kualitas layanan adalah sesuatu yang diinginkan masyarakat, sekaligus dapat memahami kebutuhan dan keinginan dalam waktu yang singkat. Institusi yang bergerak di bidang jasa harus merespon dan memenuhi permintaan tersebut, jika aktivitasnya menginginkan citra yang baik, untuk itu, manajemen butuh merevisi bagian pelayanan mereka apakah telah memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilayani dan keinginan mereka, atau sebaliknya, masih ada perbedaan antara pelayanan yang diharapkan masyarakat dan yang diberikan. Ketidaksesuaian menunjukkan kualitas pelayanan yang buruk, yang dapat mengurangi kinerja organisasi secara keseluruhan.

Sebagaimana diatur dalam Pasal 1 Ayat 5 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005, Lurah sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota dalam wilayah kecamatan bertanggung jawab atas wilayah kelurahan. Tempat pertama yang biasa dikunjungi untuk melakukan pelayanan adalah kelurahan, Pelayanan bahkan dapat dianggap sebagai bagian integral dari kehidupan manusia. Dalam struktur pemerintahan daerah, pemerintahan kelurahan memiliki posisi strategis, karena berada di depan masyarakat, dengan latar belakang yang beragam, syarat dan kebutuhan yang terus berubah dan berkembang. Kelurahan dipimpin oleh lurah dan memiliki perangkat yang diberi pelimpahan oleh bupati atau walikota. Ditambah lagi, tanggung jawab lurah mencakup : a. Implementasi operasi pemerintahan kelurahan, b. Pemberdayaan Publik, c. Pelayanan Publik, d. Untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, e. Pemeliharaan infrastruktur umum.

Pelayanan publik berkualitas tinggi dibutuhkan masyarakat setiap saat, tetapi tinjauan tersebut biasanya tidak terpenuhi karena pelayanan publik saat ini masih bercirikan: bertele-tele, lama, biaya tinggi, dan menguras tenaga. Kelurahan, sebagai organisasi pelayanan publik, memiliki tanggung jawab untuk memperbaiki dan melakukan reformasi untuk meningkatkan citra, pekerjaan, dan kinerja pemerintah menuju kearah pemerintahan yang baik (*good governance*). Pelayanan publik masih membutuhkan peningkatan. Ada banyak faktor yang menyebabkan penyelenggaraan pelayanan publik belum optimal, menurut pendapat masyarakat dan aparat kelurahan dari pemeriksaan awal, Misalnya, keterbatasan sarana pelayanan, ketidakjelasan waktu, dan lamanya proses yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan publik. Melihat fenomena seperti yang ditunjukkan di atas, maka peneliti ingin menulis artikel dengan judul "Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tanjung Selor Timur".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini memakai pendekatan deskriptif kualitatif, yang menguraikan atau penjelasan tentang masalah saat ini dengan memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan tentang teori-teori yang berkaitan dengan masalah tersebut. Tujuan penelitian ini memberikan penjelasan sistematis, akurat, dan faktual tentang hubungan antara fenomena yang diselidiki yakni Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tanjung Selor Timur, Kecamatan Tanjung Selor, Kabupaten Bulungan.

Setiap proses penelitian memiliki fokus penelitian yang sangat penting. Hal ini dilakukan untuk membuat penelitian lebih mudah. Studi ini berfokus pada efektivitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tanjung Selor Timur di Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan, sebagaimana menguraikan konsep-konsep Ridwan dan Sudraja, keberhasilan pelayanan yang efisien hanya dapat dicapai jika semua indikator dilaksanakan dengan baik.

Proses menyelidiki atau memeriksa untuk mendapatkan hasil yang relevan dengan data saat ini dikenal sebagai analisis. Peneliti juga penelitian ini memanfaatkan teknik analisis deskriptif kualitatif. Berikut ialah prosedur yang digunakan untuk menganalisis data (Miles dan Hubermas (2014:33): a. Data yang didapat melalui sumber primer dan sekunder dikenal sebagai pengumpulan data. Data primer yang dikumpulkan secara langsung dari tempat penelitian lewat wawancara, sementara data sekunder berasal dari laporan dan dokumen. b. Proses pemilihan, pemusatan, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data dikenal sebagai kondensasi data "data mentah" yang ditampilkan pada dokumentasi lapangan yang ditulis. Meminimalkan data berarti merangkum, memilih yang paling

penting, dan memberikan perhatian khusus pada yang paling penting. Peneliti dapat memperoleh gambaran yang akurat dari data yang dikondensasi saat mengumpulkannya. Efektivitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tanjung Selor Timur akan menjadi fokus dari data yang dikumpulkan lewat observasi dan wawancara. c. Dalam penelitian kualitatif, presentasi data adalah deskriptif. Informasi lapangan disajikan sebaik mungkin dan sesuai dengan kenyataan. Tujuannya adalah untuk memberikan data yang ringkas dan akurat yang sesuai dengan keadaan lapangan saat ini. d. Kesimpulan: Berdasarkan semua data dan teori yang relevan tentang efektivitas PNS di Kantor Kelurahan Tanjung Selor Timur Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan, dibuat kesimpulan lengkap. Selain itu, kerangka refleksi penelitian dapat digunakan untuk mengembangkan data yang dikumpulkan dan teori yang mendukung kesimpulan yang memenuhi tujuan penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Tanjung Selor Timur

Seberapa efektif rencana dapat dicapai ditunjukkan oleh efisiensi. Efektivitas juga dapat didefinisikan sebagai tingkat kesuksesan yang bisa dicapai melalui tindakan dan upaya khusus selaras dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pelayanan yang memenuhi kriteria dapat dianggap efektif, di antaranya mampu memiliki dampak, perubahan atau berpotensi menghasilkan hasil. Selain itu, dalam melayani publik pemerintah, tidak terlepas dari masalah yang berkaitan dengan situasi pelayanan yang lebih buruk. Seberapa jauh tujuan dicapai menunjukkan efektivitas. Pelayanan menjadi lebih efektif saat tujuan tercapai. Sebagai hasil dari studi tentang efektivitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tanjung Selor Timur, ditemukan bahwa:

- a. Prosedur pelayanan ialah tahap pelayanan masyarakat dengan mempertimbangkan kemudahan proses pelayanan dan kejelasan kebutuhan pelayanan. Rangkaian prosedur atau tata kerja yang berhubungan satu sama lain disebut prosedur pelayanan, untuk memastikan bahwa ada langkah-langkah yang jelas yang harus diikuti dalam aktivitas pelayanan. Prosedur pelayanan bukan hanya membutuhkan kesesuaian namun juga membutuhkan kemudahan dan transparansi bagi komunitas yang perlu layanan berkualitas. Transparansi prosedur pelayanan disini bermaksud agar masyarakat memahami setiap langkah yang wajib mereka ambil untuk menerima pelayanan yang mereka butuhkan. Prosedur pelayanan yang diperlukan mudah dan tidak rumit. Prosedur pelayanan yang panjang adalah salah satu hal yang jadi sorotan bagi penerima layanan. Berdasarkan Ridwan dan Sudrajat (2009:103) prosedur pelaksanaan layanan oleh pemberi dan penerima layanan, yang mencakup

- pengaduan. Berdasarkan hasil penelitian diatas, bahwa prosedur pelayanan saat ini di Kelurahan Tanjung Selor Timur jelas, artinya sesuai dengan mekanisme pelayanan yang berlaku, umumnya sudah berhasil, dan mengikuti prosedur pelayanan saat ini.
- b. Waktu Penyelesaian: Waktu penyelesaian sering menjadi perhatian penerima layanan. Pelayanan yang efektif dapat diukur dari kecepatan dan ketepatan waktunya. Waktu penyelesaian, Ridwan dan Sudrajat (2009:103) adalah waktu yang berlangsung dari tanggal pengajuan permohonan hingga tanggal pengaduan diselesaikan. Menurut hasil penelitian, bahwa waktu penyelesaian layanan sudah efektif karena kecepatan dan ketepatan layanan cukup baik, cepat, dan tepat, tidak terlalu lama karena itu penerima layanan merasa puas seperti yang diharapkan.
 - c. Biaya Pelayanan, Tarif pelayanan, mencakup rincian yang ditentukan selama tindakan pelayanan, atau semua biaya sebagai kompensasi untuk layanan sesuai ketentuan yang berlaku, dikenal sebagai biaya pelayanan. Ridwan dan Sudrajat (2009:103) harga atau biaya pelayanan yang mencakup detail yang dikomunikasikan selama proses penyediaan layanan. Berdasarkan hasil penelitian diatas, bahwa biaya pelayanan sudah memenuhi persyaratan peraturan yang telah ditetapkan, yaitu didalam prosedur pelayanan tidak pernah memungut biaya apapun dan publik merasa puas, sehingga bisa diambil kesimpulan bahwa biaya pelayanan di kantor Kelurahan Tanjung Selor Timur sudah efektif.
 - d. Sarana dan prasarana, Pada dasarnya, sarana dan prasarana ialah seperangkat alat yang membantu tindakan pelayanan publik berjalan lancar. Sumber daya dan kemampuan saat ini dapat menghasilkan layanan yang efisien, karena ketersediaan fasilitas yang baik, akan berdampak pada cara masyarakat melihat kualitas pelayanan. Ridwan dan Sudrajat (2009:103) pengadaan sarana dan prasarana yang mencukupi untuk layanan oleh penyelenggara layanan publik. Menurut temuan penelitian di atas, bahwa kondisi fasilitas dan prasarana kantor ini cukup memenuhi untuk memberikan layanan, tetapi fasilitas pendukung layanan seperti ruang tunggu dan kursi perlu ditambah, untuk kenyamanan masyarakat yang membutuhkan layanan.
 - e. Kompetensi Pegawai, mengarah pada kumpulan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dipunyai oleh seorang karyawan yang memungkinkannya berhasil dalam menjalankan tanggung jawabnya. Kompetensi Ini meliputi aspek-aspek teknis, interpersonal, dan konseptual yang relevan dengan posisi atau pekerjaan yang dijalankan oleh pegawai. Kompetensi pegawai dalam pelayanan publik menekankan keahlian dan sikap yang diperlukan untuk menyediakan layanan yang berkualitas tinggi, responsif, dan berkualitas kepada publik. Konsep kompetensi membuat

organisasi publik bertanggung jawab untuk memberi layanan kepada masyarakat. Potensi untuk menyediakan pelayanan yang efektif dengan memberikan dan mencukupi keperluan masyarakat dengan waktu singkat, tanpa prosedur yang rumit, dan tepat pada waktunya. Untuk berbagi pelayanan yang bermutu dan berkesan bagi masyarakat, ketika mereka melayani masyarakat, para administrator harus bersikap sopan dan ramah. Ridwan dan Sudrajat (2009:103) Pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan tindakan yang dibutuhkan harus menentukan kompetensi karyawan. Hasil penelitian di atas memungkinkan kita untuk menyimpulkan, bahwa pegawai di kantor Kelurahan Tanjung Selor Timur sudah cukup tanggap dan bertanggung jawab dalam melayani serta memenuhi persyaratan masyarakat dengan menyediakan layanan, sehingga dalam memberikan pelayanan dikatakan efektif berdasarkan standar operasional prosedur.

- f. Produk pelayanan ialah produk yang akan diterima berdasarkan persyaratan yang telah ditetapkan. Dalam pelayanan publik, tersedia berbagai macam produk pelayanan yang disediakan untuk mencukupi kebutuhan publik seperti pendaftaran dan perizinan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diketahui sebagai cara yang efektif untuk membuat pelayanan. Ridwan dan Sudrajat (2009:103) Produk dari pelayanan yang akan diberi selaras dengan persyaratan yang dibuat disebut sebagai produk pelayanan. Berdasarkan temuan penelitian sebelumnya, bahwa Hasil pelayanan masyarakat sudah selaras dengan persyaratan yang telah dibuat dan produk dan layanan yang dihasilkan cukup memuaskan masyarakat.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan di Kantor Kelurahan Tanjung Selor Timur sudah berjalan dengan efektif, seperti yang ditunjukkan oleh indikator berikut: a. Prosedur pelayanan, secara umum sudah berhasil dan memenuhi standar pelayanan saat ini. Persyaratan manajemen dikomunikasikan jelas untuk pengguna layanan. b. Waktu pelayanan, sudah efektif karena pelayanan cukup cepat, tepat, dan tepat dalam hal kecepatan dan tepat waktu. c. Biaya pelayanan, bahwa masyarakat puas dan Biaya pelayanan sudah memenuhi syarat pada peraturan yang telah dibuat, Jadi, biaya pelayanan di Kantor Kelurahan Tanjung Selor Timur sesuai dan efektif. d. Sarana dan prasarana, bahwa kondisi sarana dan prasarana di kantor Kelurahan cukup baik cuma perlu ditambahkan untuk fasilitas pendukung pelayanan. e. Kompetensi pegawai, bahwa karyawan Kantor Kelurahan Tanjung Selor Timur responsif dan bertanggung jawab atas kebutuhan masyarakat dalam memberikan layanan, sehingga dalam memberikan

pelayanan dikatakan efektif. f. Produk pelayanan, bahwa masyarakat cukup puas dengan layanan dan bahwa hasilnya sudah sesuai dengan ketentuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Emzir. 2010. Metodologi Penelitian Pendidikan:Kuantitatif dan Kualitatif. Jakarta: Rajawali Pers.
- Flippo. 2013, Manajemen Personalia, Edisi. 6, oleh Moh. Masud, SH, MA, Jakarta. Erlangga.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Litjan Potlak Sinambela,dkk. 2007. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Miles, Methew B, Michael Huberman dan Johnny Saldana. 2014. Qualitative Data Analysis- Third Edition. London. Sage Publication Ltd.
- Marande Yunruth. 2017. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota, Kabupaten Poso.
- Nirmala. 2020. Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Perumahan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba.
- Nurmani Pita. 2021 Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang.
- Pasolong, Harbani. 2005. Metode Penelitian Administrasi: Untuk Organisasi Profit dan Non Profit. Makassar: Lembaga Penerbitan.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan.
- Sinambela L.P. 2006. Reformasi Pelayanan Public, Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Syarwani. 2021. Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Belawang Kabupaten Barito Kuala.
- Tika, P. 2008. Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Uhnas (Lephas) 2007. Teori Administrasi Public. Bandung: Alfabeta. Ridwan, Juniarso. dan Sudrajat, Achmad Sodik. 2009. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung: Nuansa.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman.