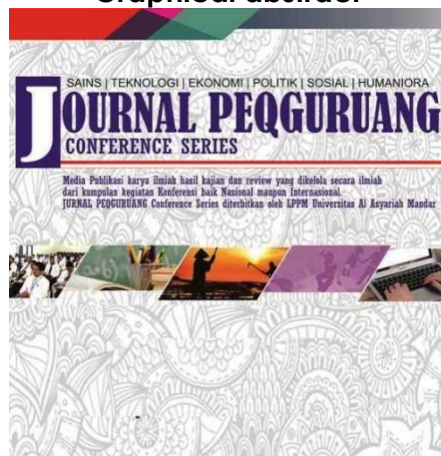


Graphical abstract



IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN LANTORA KABUPATEN POLEWALI MANDAR

¹Nabila*, ²H.Mukhlis Hannan, ³Muhammad Syaeba
Program Ilmu Pemerintahan, Fakultas Pemerintahan,
Universitas Al Asyariah Mandar

Corresponding Author

Email ilanabila429@gmail.com

Abstract

The purpose of this research is to find out: 1). In order to know the Implementation of Public Service Policy in Lantora Village, Polewali Mandar Regency2). In order to be able to detect Supporting and Inhibiting Factors of Bureaucratic Service Quality in Lantora Village, Polewali Mandar Regency and in this study using qualitative methods. Autonom has broad freedom in regulating and managing various interests of the community in order to get quality public services and continues to increase from year to year, demands that continue to grow along with increasing public understanding that they have the right to serve and are obliged to provide these needs. From the results of research on the implementation of public servant policy in Lantora Kelurahan, the researchers concluded that the factors that support the implementation of public service policies in the Lantora Kelurahan office support each other, although there are factors that have not been well implemented, but the performance of these employees is going well. and fulfill the goals of the organization.

Keywords: *Implementation; Service; Public*

Abstrak

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui: 1). Agar bisa mengetahui Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik di Kelurahan Lantora Kabupaten Polewali Mandar2). Agar dapat mendeteksi Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Birokrasi di Kelurahan Lantora Kabupaten Polewali Mandar dan dalam penelitian ini mengunakan metode kualitatif. Otonom memiliki kebebasan luas dalam mengatur serta mengurus berbagai kepentingan masyarakat demi mendapat layanan public byang berkualitas serta terus meningkat dari tahun ke tahun, tuntutan yang terus bertambah seiring dengan meningkatnya pemahaman masyarakat bahwa mereka mempunyai hak melayani serta berkewajiban dalam menyediakan keperluan tersebut. Dari hasil penelitian terhadap implementasi kebijakan pelayan public di kelurahan lantora peneliti mengambil kesimpulan bahwa factor yang mendukung implementasi kebijakan pelayanan publik yang ada di kantor kelurahan lantora saling mendukung satu sama lain, meski ada factor yang belum terlaksana dengan baik namun kinerja para pegawai tersebut berjalan dengan baik dan memenuhi tujuan dari organisasinya.

Kata Kunci: *Implementasi; Pelayanan; Publik*

Article history

DOI: <http://dx.doi.org/10.35329/jp.v2i2.1384>

Received: 25 Agustus 2020 | Received in revised form: 17 September 2020 | Accepted: 25 Oktober 2020

1. PENDAHULUAN

Otonom memiliki kebebasan luas dalam mengatur serta mengurus berbagai kepentingan masyarakat demi mendapat layanan public yang berkualitas serta terus meningkat dari tahun ke tahun, tuntutan yang terus bertambah seiring dengan meningkatnya pemahaman masyarakat bahwa mereka mempunyai hak melayani serta berkewajiban dalam menyediakan keperluan tersebut.

Berdasarkan UUD 1945 mengatakan untuk memenuhi keperluan masyarakat dalam upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat, semua harus dilaksanakan pemerintah daerah yang menjadi pengatur dalam bagian pelayanan dan berfungsi sebagai pelaksana kegiatan pemerintah. Maka tugas serta peran pemerintah daerah akan maksimal dan menjadi kepercayaan serta mendapat kepuasan oleh masyarakat bagi pemerintah dalam melaksanakan kewajiban, aparatur pemerintah daerah sebagai pelayan masyarakat serta menjadi tugas pokok dalam melakukan pelayanan. Yang tercantum dalam tugas melaksanakan dalam melayani keperluan serta melancarkan setiap urusan masyarakat yang berlaku dalam peraturan pelayanan di pemerintah daerah.

Dalam melaksanakan fungsi serta tugas di kelurahan yang telah mendapat wewenang dari kecamatan serta melakukan tugas pemerintah searah dengan ketentuan rangkaian kebijakan pemerintahan republic Indonesia nomor 37 tahun 2005 tentang kelurahan, maka beserta adanya kebijakan yang mewajibkan pegawai pemerintah kelurahan bisa mengatur pemerintahan dengan cara memberikan suatu pelayanan public berkualitas di setiap melakukan atau melaksanakan pelayanan administrasi yang diinginkan setiap masyarakat tersebut.

Sinambela (2006:4-5), berpendapat pemerintah merupakan pelayan bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan yang menjadi keperluan masyarakat dalam melaksanakan suatu keperluan, yang akan diberikannya, dengan demikian masyarakat akan mendapatkan keamanan dalam pelayanan public yang di selenggarakan oleh pemerintah.

Kelurahan juga menetapkan berbagai bidang yang menjadi acuan dalam pelaksanaan tugas yang ada dalam struktur organisasi yang dapat memberikan kemudahan dalam melakukan pelaksanaan pelayanan yang ada di dalam pemerintahan kelurahan lantora, dan dipimpin langsung oleh kepala kelurahan serta sekretaris dan bidang-bidang lainnya demi memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan pelayanan public.

Maka demi meningkatkan peringkat pelayanan publik, sebagai mana ditetapkan di UUD republic Indonesia nomor 25 tahun 2000 mengenai pembangunan program nasional (propenas) maka harus diusul tentang kepuasan kepada masyarakat serta menyusun indikator yang menjadi bahan perbandingan dalam menilai kepuasan masyarakat dalam pelayanan public.

Dari hasil wawancara dan observasi langsung sebagai studi pendahuluan yang peneliti lakukan di

Kantor Kelurahan Lantora Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar melalui Kepala Kelurahan dan Pegawai Lurah, dapat di ketahui bahwa dalam kebijakan pelayanan publik di Kelurahan Lantora terdapat beberapa faktor yang mendukung dan menghambat terwujudnya pelayanan publik yang prima. Tentunya berdasarkan faktor-faktor tersebut berdampak pada kepuasan kepada masyarakat Kelurahan Lantora yang ingin mengurus berbagai jenis bentuk pelayanan antara lain, pengurusan Elektronik KTP, Akte Kelahiran, KK serta berbagai administrasi lainnya sama sebagai prosedur yang berlaku didalam pelayanan untuk masyarakat.

Dari Pemaparan Yang Telah Di Uraikan, Sehingga Penulis Melakukan Penelitian Yang Berjudul Tentang "Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Di Kelurahan Lantora Kabupaten Polewali Mandar"

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini terletak di Kantor Kelurahan Lantora Kabupaten Polewali Mandar. Lokasi ini dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu instansi pemerintahan yang bertugas dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu dua bulan.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, di mana penelitian ini berusaha untuk memberikan gambaran atau penegasan suatu konsep situasi atau permasalahan yang terjadi. Bogdan & Taylor dalam buku Moleong, metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Moleong, 2000:13). Dalam penelitian kualitatif, teori yang dikemukakan bersifat sementara, dan akan berkembang atau berubah setelah peneliti berada di lapangan.

Tujuan utama penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif ialah mengembangkan pengertian, konsep-konsep, yang pada akhirnya menjadi teori, tahap ini dikenal dengan grounded theory research.

Dalam pelaksanaannya penelitian ini menggunakan teknik key person. Teknik memperoleh informan penelitian seperti itu digunakan karena peneliti sudah memahami informasi awal tentang objek penelitian maupun informan penelitian sehingga peneliti membutuhkan key person untuk memulai melakukan wawancara atau observasi.

Adapun informan penelitian ini yang dijadikan sebagai sumber informasi mengenai objek penelitian ini antara lain:

1. Informan Kunci : Kepala Kelurahan Lantora
 2. Informan Utama : Sekretaris Lurah Kasi Pemerintahan, Kasi Ekbang, Kasi Kesra
- Informan Tambah : Masyarakat yang berkaitan dengan kepengurusan dalam Pelayanan Publik 5 orang
- Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik dokumentasi, observasi, dan wawancara. Analisis data menggunakan model interaktif yang terdiri dari empat hal utama, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan

kesimpulan atau verifikasi. Proses analisis data dilakukan dengan menggunakan beberapa kriteria diantaranya yaitu: Pengumpulan Data, Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan.

Tahap penarikan kesimpulan mempunyai maksud usaha untuk mencari atau memahami makna, keteraturan, pola-pola penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi. Kesimpulan yang ditarik segera diverifikasi dengan cara melihat dan mempertanyakan kembali sambil melihat catatan lapangan agar memperoleh pemahaman yang lebih cepat dan tepat. Selain itu juga dapat dilakukan dengan mendiskusikan. Hal itu dilakukan agar data yang diperoleh dan penafsiran terhadap data tersebut memiliki validitas sehingga kesimpulan yang ditarik menjadi kokoh.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik

Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik merupakan suatu fungsi pelayanan yang di laksanakan di kelurahan Lantora dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, yang sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kerja pemerintah yang baik dan mewujudkan tata kerja pemerintah Kelurahan yang baik, karena terfokus pada suatu peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam perkembangan lebih lanjut dapat juga timbul adanya suatu kewajiban sebagai proses penyelenggaraan kegiatan pemerintah.

Mengenai tentang pelayanan dalam suatu instansi pemerintahan tidak terlepas dari kepentingan umum atau kepentingan publik, sering kita dengar bahwa dalam suatu istilah pelayanan publik maka dari itu pelayanan merupakan suatu pelaksanaan tugas atau kewajiban negara dalam memberikan pelayanan kepada warga atau masyarakatnya.

Kebijakan yang telah diberikan para pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Lantora tidak sepenuhnya berjalan dengan baik karena masih banyak pegawai yang datang tidak tetap waktu, dan para pegawai mentaati peraturan yang telah ditetapkan sesuai dengan SOP

Dalam penelitian ini peneliti bertatap muka langsung dengan beberapa individu sebagai anggota masyarakat yang telah diwawancarai. Penyelenggaraan pemerintah Kelurahan Lantora menjadi objek penelitian dari pembicaraan masyarakat serta aktifitas yang mencakup keseluruhan dari informan, sehingga dipilih 6 orang warga setempat sebagai informan untuk memberikan keterangan dan 4 pengelola kelurahan lantora, secara lengkap tentang kemampuan kerja aparat kelurahan dalam memberikan pelayanan administrasi terhadap masyarakat di Kelurahan Lantora.

Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik

Jika suatu pelayanan publik mempunyai factor penghambat maka factor pendukung juga harus ikut serta didalamnya. Seperti yang telah di bahas pada bab sebelumnya factor pendukung yang mempengaruhi

implementasi kebijakan pelayanan publik di kelurahan lantora yaitu adanya factor kesadaran, factor aturan, factor organisasi dan faktor pendapatan.

Faktor kesadaran sangat penting untuk ditanamkan dalam diri masing-masing dari seorang pegawai apalagi dalam hal ini pegawai yang ada dikantor kelurahan lantora harus menyadari bahwa dalam melayani keluhan masyarakat alangkah lebih bagusnya mereka selaku pegawai menjadi orang yang cepat datang di kantor kelurahan bukan sebaliknya.

Bedasarkan dari beberapa wawancara diatas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa factor yang mendukung implementasi kebijakan pelayanan publik yang ada di kantor kelurahan lantora saling mendukung satu sama lain, meski ada factor yang belum terlaksana dengan baik namun kinerja para pegawai tersebut berjalan dengan baik dan memenuhi tujuan dari organisasinya.

Implementasi atau yang biasa disebut dengan pelaksanaan merupakan kegiatan penting dari keseluruhan proses perencanaan program maupun Kebijakan yang terdapat di Kelurahan Lantora. Kebijakan Pelayanan Publik yang terapkan di kelurahan yang berdasarkan Standar Operasional Prosedur.

Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik merupakan suatu fungsi pelayanan yang di laksanakan di kelurahan Lantora dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, yang sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kerja pemerintah yang baik dan mewujudkan tata kerja pemerintah Kelurahan yang baik, karena terfokus pada suatu peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam perkembangan lebih lanjut dapat juga timbul.

Maka dari itu adapun Faktor yang mempengaruhi implementasi Kebijakan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Lantora antara lain, Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung.

Mengacu dari faktor pendukung dalam pelayanan publik juga sudah mengacu pada faktor tersebut karena para pegawai dalam menjalankan tugasnya sudah sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya sehingga pimpinan meeka sudah tidak merasa khawatir jika memberikan tugas kepada para pegawainya. Sedangkan Faktor penghambat dari implementasi kebijakan pelayanan publik di kantor kelurahan lantora adalah pegawai masih sangat lamban dalam melayani kepentingan masyarakat dalam hal pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat sangat terbantu dalam mengurus pemberkasan dikantor kelurahan lantora, factor kemampuan juga sudah memadai dan sangat baik karena para pegawai yang ada dikantor kelurahan lantora sering mengikuti berbagai pelatihan yang diadakan dikantor kelurahan maupun yang ada diluar kantor, ditambah lagi dan terkadang masyarakat duluan datang di kantor kelurahan dibandingkan para pegawai yang bekerja ditempat tersebut.

Faktor sarana dan prasarana dikantor kelurahan lantora sudah mendukung pendidikan para pegawai

yang ada dikantor kelurahan lantora sudah sesuai dengan latar pendidikan yang dijalani sewaktu kuliah.

Adapun masalah factor kesadaran pegawai yang ada di kantor kelurahan lantora belum bisa dikatakan secara sadar dengan maksimal karena kesadaran tumbuh dari dalam diri masing-masing orang. Sehingga diharapkan para pegawai yang ada di kantor kelurahan lantora dapat secara sadar dan menanamkan dalam diri masing-masing untuk tidak datang terlambat dikantor dan mentaati semua aturan yang berlaku sehingga pelayanan untuk masyarakat tidak mengalami kendala dalam hal mengurus berkas di kantor kelurahan lantora.

Hasil pengumpulan data sesuai indikator-indikator implementasi kebijakan pelayanan kepada masyarakat di kantor kelurahan lantora yaitu Komunikasi, Sumber daya, Disposisi dan Struktur Organisasi. Berikut ini hasil penelitian dengan menyesuaikan dari beberapa teori George C. Edward III dengan indikator penelitian ini yaitu:

a. Komunikasi

Komunikasi organisasi (organization communication) yaitu pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi (Wiryanto, 2005 dalam Effendy, 2010).

Komunikasi dalam organisasi sangat penting, karena tanpa komunikasi organisasi tidak dapat mengimplementasikan sesuatu yang menjadi tujuan dan sasaran suatu organisasi, sebab Komunikasi berlangsung apabila terjadi kesamaan makna dalam pesan yang diterima oleh komunikan, dengan kata lain komunikasi adalah proses pembuat pesan yang sejalan bagi komunikator dan komunikan.

Komunikasi yang dimaksud dalam penelitian ini, yaitu promosi ataupun penerangan/penjelasan tentang jenis/bentuk program serta tujuan dan sasaran program pelayanan publik di kantor kelurahan lantora.

Dengan menganalisis hasil wawancara sesuai teori dari George. C Edward III bahwa komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah di kantor kelurahan lantora tentang kebijakan pelayanan publik sudah memadai. Lurah selaku pemimpin di kantor kelurahan tersebut sudah mengkomunikasikan setiap isi kebijakan, tujuan dan sasaran dalam mengimplementasikan kebijakan yang dibuat kepada pelaksana kebijakan dalam hal ini para pegawai, sehingga pelaksana pelayanan juga menyampaikan kepada kelompok sasaran yakni masyarakat penerima jasa layanan. Hal ini dilakukan agar masyarakat mengetahui alur atau mekanisme dalam mengurus kepentingan mereka dikantor kelurahan lantora. Akan tetapi dalam mengimplementasikan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang sistem penyelenggaraan pelayanan publik belum sepenuhnya di implementasikan.

b. Sumber Daya

Sumber Daya, Edward III memberi ruang lingkup untuk sumber daya, merupakan kemampuan implementor baik tingkat pendidikan, tingkat

pemahaman terhadap tujuan dan sasaran serta aplikasi detail program, kemampuan menyampaikan program dan mengarahkan, ketersediaan dana yakni berapa dana yang akan dialokasikan dan prediksi kekuatan dana dan besarnya biaya untuk implementasi program/kebijakan.

Sumber Daya merupakan unsur lingkungan hidup yang terdiri atas sumber daya manusia, sumber daya alam hayati, sumber daya alam nonhayati, dan sumber daya buatan (Undang-undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 1982). Dengan demikian, semua sumber daya baik manusia, materi maupun energi yang secara nyata dan potensial dapat digunakan untuk

Dengan demikian walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor maupun pelaksana kebijakan kekurangan sumber daya untuk melaksanakannya, maka implementasinya tidak akan berjalan secara efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia (pegawai), maupun sarana dan prasarana, kompetensi implementor dan sumber daya financial, maka dapat disimpulkan bahwa sumberdaya yang dimaksud adalah ketersediaan dan tingkat memadainya sumberdaya yang diperlukan dalam implementasi program, seperti: sumber daya manusia (pegawai/petugas pelayanan), sumber daya finansial (dana/anggaran), fasilitas dan peralatan pendukung lainnya yang tersedia di kantor kelurahan lantora.

Dalam hasil wawancara di kantor kelurahan lantora menunjukkan bahwa sumber daya manusia dalam hal ini pegawainya sudah cukup memadai meskipun dalam hal pelayanan masih biasa sering mengalami keterlambatan.

c. Disposisi

Menurut Edward III menyatakan bahwa ruang lingkup disposisi yaitu karakter pelaksana yakni tingkat komitmen dan kejujuran dapat diukur dengan tingkat konsistensi antara pelaksana kebijakan dengan kebijakan yang telah ditetapkan, semakin sesuai dengan guiddeline semakin tinggi komitmennya. Tingkat demokratis dapat diukur dengan intensitas pelaksana melakukan proses sharing dengan kelompok sasaran, mencari solusi dari masalah yang dihadapi dan melakukan diskresi yang berbeda dengan guiddeline guna mencapai tujuan dan sasaran program.

Disposisi Merupakan watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, bahkan pelaksana kebijakan seperti komitmen, kejujuran, dan sifat demokratis dalam mengimplementasikan kebijakan pelayanan kesehatan masyarakat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa disposisi yaitu karakteristik yang menempel kepada implementor, (pegawai/petugas) seperti: komitmen dalam

memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya, kejujuran, semangat pengabdian.

Senada dengan teori diatas dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Camat dan pegawai kecamatan Jailolo kabupaten Halmahera Barat, sudah memiliki komitmen yang tinggi, sifat kejujuran dan semangat pengabdian yang tinggi dalam mengimplementasikan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik, serta memiliki sifat demokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

d. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi, Edward III menjelaskan bahwa struktur organisasi menjadi penting dalam implementasi kebijakan. Aspek struktur birokrasi ini mencakup dua hal penting pertama adalah mekanisme, dan struktur organisasi pelaksana sendiri. Mekanisme implementasi program biasanya sudah ditetapkan melalui standar operating procedure (SOP) yang dicantumkan dalam guideline program/kebijakan.

Menurut Stoner dalam Thoha (2002) Organisasi adalah suatu pola hubungan-hubungan yang melalui mana orang-orang di bawah pengarahan manajer mengejar tujuan bersama. Menurut Thoha (2002), Organisasi adalah bentuk setiap perserikatan manusia untuk mencapai tujuan bersama.

Organisasi Menurut Chester I. Bernard (Harmon and Mayer, 1986), merupakan suatu sistem aktivitas kerjasama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih. Struktur organisasi merupakan susunan tugas dan fungsi yang membagi habis kepada personil dalam organisasi guna mengimplementasikan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa struktur organisasi yang dimaksud adalah struktur organisasi pelaksana pelayanan dan mekanisme/prosedur pelayanan yang jelas, sistematis, tidak berbelit-belit, mudah dipahami oleh masyarakat penerima pelayanan.

Hasil wawancara yang dilakukan di Kantor Kelurahan lantora sesuai dengan observasi bahwa pemerintah kantor kelurahan lantora memiliki aturan yang jelas atau aturan operasional/prosedur kerja (SOP) yang jelas dalam mengatur tugas/fungsi dari masing-masing orang/jabatan yang ada dalam melaksanakan pokok-pokok kebijakan khususnya di seksi pelayanan umum. Sehingga kondisi ini memberi keterlambatan kepada masyarakat dalam menunggu pelayanan dari kantor kelurahan lantora.

4. KESIMPULAN

Peneliti dengan informan penelitian tentang implementasi kebijakan pelayanan publik di kantor kelurahan lantora maka dapat disimpulkan Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik yang terdapat di Kantor Kelurahan Lantora harus mempertahankan Struktur Birokrasi dalam

Pelayanan. Adapun beberapa kesimpulan yang dapat disimpulkan oleh peneliti dari wawancara yang telah dilakukan, adapun kesimpulannya dapat dilihat sebagai berikut yaitu: Bahwa Implementasi kebijakan pelayanan publik di kantor kelurahan yang diamati dari empat aspek atau indikator, pada prinsipnya belum berjalan dengan baik hal ini dilihat dari masih adanya salah satu aspek yang belum terpenuhi, Dalam hal faktor pendukung masih ada beberapa aspek yang belum terpenuhi diantaranya kurangnya kesadaran pegawai dalam hal kedisiplinan khususnya jam masuk kantor, dan pegawai sangat lambat.

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan berdasarkan kesimpulan diatas ialah: Diharapkan pemerintah kelurahan lantora dalam penyelenggaraan pelayanan publik tetap mempertahankan citra baiknya dalam pelayanan lewat komunikasi yang telah dibangun oleh implementor, pelaksana pelayanan bahkan terhadap penerima pelayanan yakni masyarakat, agar pelayanan lebih di tingkatkan lagi dan pokok-pokok kebijakan yang sudah dibuat dapat dijalankan dengan baik, Pemerintah harus mempertahankan karakter yang telah dipupuk bersama dalam mengimplementasikan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik agar tetap memberi citra pelayanan yang baik dan penuh pengabdian yang tinggi terhadap pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, James. 2010. *Public Policy Making*. Holt, Rinehart and Winston: Michigan University
- Agustino Leo. 2008. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Bernadine R. Wirjana, M.S.W dan Prof. Dr. Susilo Supardo, 2005, *Kepemimpinan, Dasar-Dasar dan Pengembangannya*. Yogyakarta: CV. Andi offset
- Batinggi, Ahmad. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka Bentley.
- Hardiansyah, 2011 *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Moeleong, Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad Syaeba, Jurnal Mitzal (2017).
- Pasolong Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta cv.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik Jakarta*: PT. Bumi Aksara.
- Tangkilisan, Hesel S. 2003. *Kebijakan Publik yang Membumi*. Yogyakarta: YPAPI dan Lukman Offset.

Wahab, Solichin A. 1991. *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan*. Jakarta: Bumi Aksara

³Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja Edisi Keempat*. Jakarta: Rajawali Pers, hlmn. 2. 4 Syafiee, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta: Bumi Aksara.

Peraturan Bupati Polewali Mandar Nomor 5 Tahun 2017 tentang Tugas dan Fungsi Susunan Organisasi Kelurahan Di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Polewali Mandar

Rancangan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2001 Tentang Daerah Otonom.

Kelurahan Rancangan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 mengenai Kelurahan

Sumber internet

<http://theorymanajemendanorganisasi.blogspot.com/2015/12/pelayanan-publik.html>