
**Perilaku Birokrat Dalam Pelayanan Publik Di Distrik Asologaima
Kabupaten Jayawijaya**

¹Yoel Tabuni

¹Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena, Indonesia; yoeltabuni@gmail.com

Abstract

In line with the rapid development of the times and the increasingly complex problems faced by the state, there has also been a development in government administration which has been marked by a shift in the paradigm of governance from Rule Governance. This situation makes the bureaucracy rigid, in an environment that is only limited to flowing the instructions or following instructions. The district government in an Asologaima District has the main task of carrying out part of the authority delegated by the district head in the fields of government, economy, and development, society, peace, and order as well as coordination. The method used is descriptive method. Bureaucrats as providers of public services must be able to provide quality services, the quality of service of bureaucrats to society is closely related to customer satisfaction or consumer satisfaction as the recipient of the service itself.

Keywords: *Public Service, Bureaucracy, Local Government, Decentralization.*

Pendahuluan

Negara dalam upaya mencapai tujuan memerlukan perangkat negara yang disebut pemerintah yang pada hakikatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat serta menciptakan kondisi setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya. Sejalan dengan pesatnya perkembangan zaman dan semakin kompleksnya persoalan yang dihadapi oleh negara, maka telah terjadi pula perkembangan penyelenggaraan pemerintahan yang ditandai dengan adanya pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan dari *Rule Government* menjadi paradigma *Good Governance*. Karena itu, tugas utama dalam rangka penguatan eksistensi pemerintahan yang secara politik akseptabel, secara hukum efektif, dan secara administrative efisien.

Misi Aparat Birokrasi adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat, dengan meningkatkan kualitas sumberdaya manusia, sehingga bisa memberikan kesejahteraan dan rasa keadilan pada masyarakat banyak. Pelayanan yang megacu terkait dengan prinsip-prinsip *good governance*, sebagaimana reformasi yaitu untuk mewujudkan *clean government* dalam penyelenggaraan negara yang didukung prinsip-prinsip dasar kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi, keadilan, profesionalisme, dan demokratis seperti yang dikumandangkan oleh *World Bank* UNDP, *United nation*, dan beberapa lembaga internasional lainnya. Akan tetapi kenyataannya masih ada aparat birokrasi yang menunjukkan kinerja yang tidak memuaskan dengan mengabaikan pekerjaan melayani, yang sebenarnya menjadi tanggung jawabnya. Hal itu, terlihat dari birokrasi sedang berada dan bekerja pada lingkungan yang hierarkis, birokrasi sedang berada dan bekerja pada lingkungan yang hierarkis, monopolis, dan terikat oleh *political authority* (Utomo 2002).

Keadaan ini yang membuat birokrasi menjadi kaku, berada dilingkungan yang hanya sebatas *following the instruction* atau mengikuti instruksi. Juga dikarenakan di birokrasi berada didalam *tightening* atau mengencangkan kendali yang menyebabkan birokrasi tidak memiliki inisiatif dan kreativitas. Hal ini menjadi isu umum budaya birokrasi yang mengiginkan bela jasa (Toha, 2003). Budaya dan birokrat tersebut kontruktif dengan pelayanan yang terkait untuk dengan mewujudkan prinsip-prinsip *Good and Clean Government*, dan kurang menempatkan masyarakat sebagai orang yang dilayani, dan justru sebaliknya.

Selanjutnya birokrasi sangat sarat dengan banyak tugas dan banyak fungsi, karena tidak saja terfokus kepada pelayanan publik, tetapi juga bertugas dan berfungsi sebagai mitos pembangunan dan aktivitas pemberdayaan (*publik service, development and empowering*). Akibatnya menjadikan birokrasi sebagai lembaga yang tambun sehingga mengurangi kelincahannya. Berdasarkan laporan *world competition report* tahun 2006 tentang pelayanan publik, indonesiamenduduki rengking 31 dari 48 negara berkembang.

Dalam laporan tersebut faktor buruknya pelayanan aparat birokrasi di indonesia disebabkan oleh Gaji rendah (28%) perilaku aparat birokrasi (26%), kondisi ekonomi buruk pada umumnya (22%), administrasi lemah dan kurangnya pengawasan (14%) dan lain-lain (10%). Selanjutnya hasil penelitian dari *institut for policy and comonity development studies* (IPCOS) Tahun 2006 menemukan, kondisi pelayanan publik saat ini belum efisien dan efektif. Praktek KKN masih marak, provेशनalme PNS rendah, dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan aparat pemerintah belum optimal.

Oleh karena itu, perlu pemikiran pembenahan dan pengambilan fungsi dan misi birokrasi mulai dari tingkat pusat sampai distrik kepada konsep, makna prinsip yang sebenarnya. Birokrasi sebagai komponen pemerintah harus di kembalikan lagi untuk hanya terfokus kepada fungsi, tugas prinsip pelayanan publik (*publik service*). Dengan demikian birokrasi akan menjadi lebih lincah dan jelas kinerja atau *perpormance indicators* dari masing-masing aparat atau birokrat, untuk itu perlu adanya kebijakan pemerintah pusat melalui *political will* melakukan reformasi dibidang birokrasi, dengan melepaskan birokrasi dari fungsi dan tugas misi sesungguhnya tidak termasuk dalam kewenangannya, tetapi juga untuk melepaskan birokrasi sebagai alat politik (*netralitas*),serta membebaskan birokrasi untuk bersinergi dan berinteraksi dengan *customer's oriented* yang pada hakikatnya adalah kepentingan pelayanan untuk masyarakat.

Distrik Asologaima merupakan salah satu distrik di Kabupaten Jayawijaya. Aparat pemerintah kabupaten yang ada di satu Distrik Asologaima tersebut mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagai kewenangan yang dilimpahkan oleh kepala distrik dalam bidang pemerintahan, ekonomi dan pembangunan, kemasyarakatan, ketentraman dan ketertiban serta kordinasi dengan instansi otonomi di wilayah kerjanya. Untuk melaksanakan tugas pokok dikemukakan diatas, distrik mempunyai fungsi; melaksanakan/menyelenggarakan kegiatan pemerintahan, ekonomi dan pembangunan, kemasyarakatan. Ketentraman dan ketertiban yang menjadi tanggung jawab distrik, melaksanakan pelayanan teknis kesekretariatan.

Adapun susunan organisasi distrik terdiri dari kepala distrik, sekretaris distrik, seksi pemerintahan, seksi ekonomi dan pembangunan, seksi kemasyarakatan dan seksi ketentraman dan ketertiban. Di Distrik Asologaima ini aparat jajaran birokrat pemerintah harus lebih mendahului menerapkan prinsip dasar kehidupan tersebut dalam pelaksanaan perannya, sekalipun elemen lain juga dituntut patuh dan taat pada prinsip dasar kehidupan tersebut, merupakan kesan aktualisasi peran birokrasi pemerintah yang buruk tidaklah mudah.

Metode Penelitian

Didalam penelitian ini metode yang digunakan oleh penulis adalah metode deskriptif yaitu menggambarkan keadaan daerah penelitian secara umum dengan kata-kata secara objektif bukan dengan angka-angka. Hal ini diperkuat dengan pendapat Miles dan Huberman (1992) bahwa dalam penelitian iniditetapkan data kualitatif pada pemberian gambaran secara objektif berkaitan dengan objek penelitian dan berdasarkan pada data yang berwujud kata-kata bukan angka-angka. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh objek itu, dengan sampel: Tokoh Agama 10 Orang, Tokoh Masyarakat 10 Orang, dan Tokoh Pemudah 5 Orang. Penelitian ini menggunakan tiga tahap dalam pengumpulan data yakni: Memasuki Lapangan Penelitian (*Getting In*), Ketika Berada Di Lokasi (*Getting Along*), dan Pengumpulan Data (*Logging The Data*). Dalam tahap ini peneliti menggunakan tiga tahap pengumpulan data yaitu: Observasi, wawancara, dan Dokumentasi.

Hasil dan Pembahasan

Perilaku Aparat Birokrat Dalam Pelayanan Publik Di Distrik Asologaima Kabupaten Jayawijaya

Perilaku pelayanan birokrat merupakan kegiatan yang dilakukan aparat pemerintah terhadap publik yang menguntungkan dan menawarkan kepuasan kepada publik sebagai penerima pelayanan. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan diperoleh data sekunder bahwa pelayanan Administrasi yang dilakukan dikantor Distrik Asologaima berupa: (1) pembuatan KTP, (2) Pelayanan PPAT (Petugas Pembuat Akta Tanah), (3) pembuatan surat-surat izin dan surat-surat rekomendasi lainnya. Aparat birokrat sebagai penyedia pelayanan publik harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, kualitas pelayanan aparat birokrat terhadap masyarakat erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen sebagai penerima layanan itu sendiri. untuk selainitu, dilayani apakah terpenuhi atau tidak.

Pelayanan KTP

Dari fenomena dikantor Distrik Asologaima sehubungan dengan pembuatan KTP ini diawali dengan pendaftaran, pemeriksaan Administrasi oleh petugas kemudian dilanjutkan dengan pengumpulan Foto-foto. Di Distrik Asologaima seringkali menggunakan listrik generator dan solarsel sehingga sering mengalami kerusakan dan biasanya bila alat ini rusak maka bertunda-tunda sampai bermingguan juga sampai makan bulan namun masyarakat sampai harus menunggu dan sampai memperbaikinya ahirnya pelayanan pembuatan KTP terhambat.

Pelayanan PPAT

Dari hasil penelitian menyangkut pelayanan PPAT di Distrik Asologaima yang dilakukan oleh peneliti mengenai fasilitas yang tersedia dikantor Distrik Asologaima ternyata dari sisi penunjang pelayanan belum memadai seperti saran mesin ketik yang masih kurang, termasuk ruang tunggu yang belum memadai karena hanya ada dua buahkursi yang disiapkan sehingga menyebabkan masyarakat yang menunggu pelayanan merasa tidak nyaman. Dengan keberadaan mesin ketik hanya satu menyebabkan keterlambatan sehingga masyarakat harus menunggu waktu yang lama dalam penyelesaian pelayanan kepada masyarakat. Berhubungan

=====

dengan prosedur pelayanan yang baku sesuai dengan SOP atau SPM yang ditetapkan oleh distrik khususnya pelayanan PPAT sehingga membuat masyarakat menjadi bingung waktu melakukan pengurusan dikantor distrik demikian juga dengan keramah tamahan petugas belum mampu ditunjukkan oleh petugas PPAT. Berhubungan juga dengan persyaratan pelayanan yang belum jelas bagi masyarakat sehingga menyebabkan masyarakat harus bolak-balik ke kantor distrik untuk menyelesaikan kelengkapan persyaratan tersebut. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan PPAT dari petugas distrik belum dapat menunjukkan kejelasan persyaratan pelayanan sehingga masyarakat harus berulang bolak-balik ke kantor distrik untuk dapat memenuhi persyaratan yang dikehendaki berdasarkan aturan yang ada.

Perilaku Birokrat Dalam Pelayanan Publik di Distrik Asologaima

Perilaku pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat didasarkan pada *publik interest* maupun *publik affairs* dengan kualitas yang memuaskan atau tidak seadanya. Perilaku birokrat sebagai abdi masyarakat berarti memiliki kewajiban memberikan pelayanan publik pada masyarakat yang pada dasarnya sangat kompleks dan multidimensional disamping sebagai abdi Negara.

Dalam pelaksanaan kewajiban memberikan pelayanan publik ini aparat pemerintah di tuntut adanya kepekaan (*Responsiveness*) terhadap kepentingan publik dan bertanggung jawab (*responsibility*) dalam pelaksanaan tugas serta produk pelayanan sesuai dengan tuntutan masyarakat. Responsibilitas dalam pelayanan publik dimaksudkan bahwa aparat pemerintah senantiasa dalam pelaksanaan tugas bersumber pada adanya pengendalian dari luar (*external control*), yaitu yaitu senantiasa melantaskan diri pada pertimbangan-pertimbangan Ekonomis, efisien efektivitas, sebagai perwujudan responsibilitas objektif. Disamping itu produk pelayanan dapat memenuhi nilai-nilai etis dan kemanusiaan sebagai pengendalian subjektif yang bersumber dari sifat subjektif individu aparat birokrat, yaitu perlakuan-perlakuan yang adil pada masyarakat, perlakuan yang sama pada masyarakat, jujur dan terbuka dalam pelayanan publik.

Berdasarkan fokus penelitian ini dimana proses pelayanan publik aparat birokrat distrik menjadi fokus masalah yang di kaji, maka kondisi yang digambarkan diatas tentu akan menjadi landasan yang mengarahkan bagaimana sesungguhnya pemerintah Distrik Asologaima dalam mewujudkan pelayanan publik kepada masyarakat dengan berbagai ancaman produk pelayanan yang ada di distrik.

Dalam penelitian ini berdasarkan fokus masalah yang akan dibahas, maka pelayanan publik yang akan dikaji akan dibatasi pada aparat pelayanan publik di Distrik Asologaima dan didasarkan pada prinsip-prinsip pelayanan publik sesuai keputusan menpan Nomor 63/Kep/MPAN/7/2003 yaitu, kepastian waktu, kesederhanaan, kejelasan, kemarahan, dan kenyamanan yang dianggap mewakili situasi dan kondisi yang seharusnya diterima oleh masyarakat tidak terkecuali masyarakat yang ada di distrik Asologaima. Sedangkan pelayanan publik yang biasanya dilayani oleh pemerintah distrik seperti surat tanda penduduk (KTP).

Berdasarkan metodologi pengumpulan data, bahwa data utama diperoleh dari kata-kata dan tindakan orang yang diamatai, maka peneliti melakukan observasi dan wawancara di beberapa kesempatan pada beberapa informan yang telah ditentukan sebelumnya untuk menetapkan data tentang bagaimana pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah Distrik Asologaima berdasarkan aparat pemerintah yang ada di distrik serta kendala dan masalah apa yang dihadapi oleh aparat pemerintah dalam tugas pelayanan pada masyarakat.

Kepastian Waktu

Kepastian waktu dalam pelayanan publik menjadi sangat penting karena kebutuhan masyarakat menjadi lebih cepat terselesaikan. Akibat adanya pelayanan yang menempatkan waktu pelayanan yang cepat dan tepat, maka menjadikan kualitas pelayanan publik oleh aparat birokrat menjadi lebih berkualitas ada ungkapan klasik yang mengatakan “waktu adalah uang” demikian berharganya waktunya sehingga banyak orang menyamakan waktu dengan uang. Oleh sebab itu selalu saja ada usaha agar waktu yang ada tidak terbuang percuma. Demikian pula halnya dengan penyelenggaraan pelayanan publik, factor waktu sangat penting untuk diperhatikan baik oleh penyelenggara pelayanan maupun oleh masyarakat sebagai pengguna.

Pelayanan Surat Keterangan Kartu Tanda Penduduk

Dalam hal pelayanan surat keterangan penduduk atau keterangan domisili yang merupakan bagian dari pengakuan status kependudukan anggota masyarakat sebelum kartu tanda keluarkannya penduduk, dan ini dalam birokrat pemerintah distrik dihubungkan dengan kepastian waktu pengurusan, maka dalam sebuah kesempatan wawancara dengan informan dengan keterangan (DK) menuturkan bahwa : pada waktu saya mengurus karatu tanda penduduk guna kepentingan urusan keluarga pada aparat birokrat distrik, saya tidak dilayani, jadi menurut saya pelayanan aparat birokrat diDistrik Asologaima masih terdapat kurang baik untuk melayani seluruh masyarakat distrik Asologaima.

Apa yang di ungkapkan DK diatas menunjukkan perilaku aparat birokrat dalam pelayanan masyarakat yang tidak sangat responsive dan perhatian. Dengan pelayanan yang tidak penuh perhatian akan berkesan tidak baik di mata masyarakat melalui pengurusan surat keternagan penduduk tersebut yang yang memperhitungkan untung rugi dalam penerapan waktu dalam pelayanan adalah encerminkan aparat birokrat yang tidak sangat peduli terhadap kebutuhan masyarkat. Guna mendukung data primer dari hasil diatas, maka peneliti memuat data sekunder yang ada adalah dokumentasi dalam bentuk foto pada saat wawancarai dengan masyarakat distrik Asologaima.

Kesederhanaan dan Kejelasan

Pelayanan publik yang berbelit-belit, tidak dipahami oleh masyarakat dan tidak mudah dilaksanakan adalah prinsip pelayanan publik yang mencerminkan tidak adanya kesederhanaan prosedur pelayanan publik. Sedangkan tiak kejelasan unit kerja atau pejabat yang berwenang dan tidak tanggung jawab dalam memberikan pelayanan serta rincian biaya pelayanan publik adalah tidak ada kejelasan persyarat teknis dan administrasi pelayanan publik. Dalam hal pelayan publik aparat pemerintah distrik khususnya pemerintah distrik berkaitan dengan prinsip kesedrhanaan dan kejelasan pada kenyataannya akan dapat dilihat lewat beberapa produk pelayanan yang ada di distrik sebagaimana hasil wawancara. Setelah wawancara dengan Elias Wetipo, kejelasan kepastian sebagai pegawai Distrik Asologaima menurut informan belum ada kejelasan pelayanan sepenuhnya dilakukan oleh pemerintah Distrik Asologaima karena salah mengambil kebijakan, maka pelayanan masih dalam berbelit-belit.

Pembahasan

Perilaku pelayanan birokrat merupakan kegiatan yang dilakukan aparat pemerintah terhadap publik yang menguntungkan dan menawarkan kepuasan kepada publik sebagai penerima pelayan. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan peroleh data sekunder bahwa pelayanan administrasi yang dilakukan di kantor Distrik Asologaima berupa 1) pembuatan KTP, 2) pelayanan PPAT (Petugas Pembuat Akta Tanah) 3) pembuatan surat-surat izin dan surat-surat rekomendasi lainnya. Aparat birokrat sebagai penyedia pelayanan publik harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, kualitas pelayanan aparat birokrat terhadap masyarakat erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen sebagai penerima layanan itu sendiri. Dan untuk mengukur pelayanan yang diberikan tergantung dari kebutuhan dan keinginan dari masyarakat yang dilayani apakah terpenuhi atau tidak.

Pelayanan KTP

Dari fenomena di kantor Distrik Asologaima sehubungan dengan pembuatan KTP ini diawali dengan pendaftaran, pemeriksaan administrasi seringkali menggunakan Foto-foto. Dan di Distrik Asologaima seringkali menggunakan Listrik Generator dan Solarse sehingga sering mengalami kerusakan dan biasanya bila alat ini rusak maka tertunda-tunda sampai berminggu-minggu dan sampai diperbaikinya akhirnya pelayanan KTP terlambat juga. Ternyata ditemui juga bahwa petugas pembuat KTP tidak disiplin waktu datang ke kantor, demikian juga dengan penyelesaian KTP ternyata harus menunggu waktu yang lama karena harus ditunggu per cetakkannya sampai jadi baru dibagikan kepada masyarakat. Berdasarkan fenomena ini dapat disimpulkan bahwa Distrik Asologaima dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP belum menunjukkan adanya efisiensi waktu dalam melaksanakan pembuatan KTP, ada beberapa hal yang masih menjadi kritik dan masyarakat kepada aparat birokrat Distrik Asologaima KTP yang penyelesaiannya cukup lama dan tahun lalu saat awal pelaksanaan pengumpulan data di kantor distrik sempat kewalahan karena cukup banyak masyarakat yang datang serentak pada akhir atau batas waktu pembuatan KTP sehingga terjadi antrian yang panjang.

Karena untuk mengukur efisien dan efektif organisasi yang dibentuk dari sikap efisien dan efektifitas birokrat tergantung dari kemampuan birokrasi pemerintah dalam memanfaatkan dalam berbagai sumber daya yang tersedia dalam organisasi baik, tenaga, biaya, maupun waktu, sedapat mungkin dengan tetap mempertahankan kualitas dan kuantitas hasil. Efisien dan efektifitas pelayanan selain menyangkut tenaga juga dapat ditinjau dari waktu penyelesaian pekerjaan yang dilakukan oleh birokrat itu sendiri.

Pelayanan PPAT

Dari hasil penelitian menyangkut pelayanan PPAT di Distrik Asologaima yang dilakukan oleh peneliti mengenai fasilitas yang tersedia di kantor distrik Asologaima ternyata dari sisi penunjang pelayanan belum memadai seperti sarana mesin ketik yang masih kurang, termasuk juga ruang tunggu yang belum memadai karena hanya ada dua buah kursi yang disiapkan sehingga menyebabkan masyarakat yang menunggu pelayanan merasa tidak nyaman. Dengan keberadaan mesin ketik hanya satu menyebabkan keterlambatan sehingga masyarakat harus menunggu waktu yang lama dalam penyelesaian sehingga menyebabkan lambat penyelesaian pelayanan kepada masyarakat.

=====
Berhubungan dengan prosedur pelayanan yang baku sesuai dengan SOP atau SPM yang ditetapkan oleh distrik khususnya pelayanan PPAT sehingga membuat masyarakat menjadi bingung waktu melakukan pengurusan dikantor distrik demikian juga dengan keramatahman petugas belum mampu ditunjukkan oleh petugas PPAT. Berhubungan juga dengan persyaratan pelayanan yang belum jelas bagi masyarakat sehingga menyebabkan masyarakat harus bolak-balik kekantor distrik untuk menyelesaikan perlengkapan persyaratan tersebut. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan PPAT dari petugas distrik belum dapat menunjukkan kejelasan persyaratan pelayanan sehingga masyarakat harus berulang-ulang kali bolak-balik ke kantor distrik untuk dapat memenuhi persyaratan yang dikehendaki berdasarkan aturan yang ada.

Simpulan

Dari penelitian mengenai pelayanan birokrat pemerintah Distrik Asologaima Kabupaten Jayawijaya disimpulkan pelayanan yang diberikan dikategorikan kurang baik karena Aparat Birokrat belum mampu memberikan pelayanan yang berbelit-belit kurang transparan, kurang prosedur pelayanan yang jelas, perlakuan yang sama terhadap masyarakat, perilaku sopan dan rama, pelayanan belum efisien, fasilitas sarana dan prasarana belum memadai baik ruang tunggu maupun peralatan *computer* yang belum mencukupi, penyelesaian KTP masih perlu waktu yang lama proses percetakannya dan belum ada kepastian biaya pembuatan biaya, pembuatan akta pada PPAT dimana permintaan biaya pembuatan akta di PPAT lebih tinggi di dibandingkan dengan biaya resmi, demikian juga dengan pengurusan surat izin dan rekomendasi belum ada kepastian biaya. Perilaku birokrat pemerintah Distrik Asologaima Kabupaten Jayawijaya dalam pelaksanaan tugas belum mampu menunjukkan perilaku yang baik. Kemampuanyangditunjukkan aparat birokrat belum mampu melaksanakan tugas dengan baik, kompetensi, pendidikan aparat belum selesai, hal ini mengindikasikan bahwa perilaku birokrat di Distrik Asologaima dari karakteristik individu dalam menunjang birokrasi masih kurang baik.

Referensi

- Abdulah, S. (1991). *Budaya Birokrat di Indonesia*. Jakarta .PT . Balai Pustaka Utama Grafiti.
- Abdulala, S. (1991). *Budaya Birokrat di Indonesia*. Jakarta: PT Balai Pustaka Utama, Graffiti.
- Almasdi-Jusuf sait. (2000). *Sikap Dalam Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Castlest, L, dkk. (1996). *Birokrasi: Kepemimpinan dan Perubahan Perubahan di Indonesia*. Surakarta: Hapsana.
- Dwianto, A. dkk, (2002). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Jakarta: Galang Printika.
- Dwiyanto, A. (2006). *Reformasi Administrasi Publik Di Indonesia, Pustaka Belajar*.
- Dwiyanto, A. (2000). *Membangun System Pelayanan Publik Yang Memihak Pada Rakyat*
- Lumingkewas dan Masengi. (2008). *Reformasi dan Birokrasi Pemerintah dalam persfektifpelayanan*. Malang: Wineka.

- =====
Masenge. (2008). *Manajemen Pelayanan Publik Malang Wineka Media*.
- Moekijat. (1990). *Asas-Asas Perilaku Organisasi-Organisasi Bandung Mandar Maju*.
- Moenir H.A.S. (1998). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: bumi Aksara.
- Molan Benyamin. (2006). *Perilaku Organisasi Jakarta Gramadia*
- Ndraha, T. (1997). *Budaya Organisasi*. Jakarta: PT Rineka.
- Osborn D dan Plastrik, P. (2001). *Memangkas Birokrasi Lima Strategi Menuju Pemerintahanwirausaha*. Jakarta: PPM.
- Osborne; D, dan Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government The Enter Preneurial Sprit Is Trans Forming The Publik Sector*.
- Peraturan Bupati Jayawijaya, Nomor 19 Tahun 2008 *Tentang penjabaran tugas dan fungsi pemerintah distrik*.
- Peraturan Bupati Jayawijaya Nomor 19 Tahun 2008 *Tentang Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan.Pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di kabupaten jayawijaya*.
- Prasodjo, E. (2006). *Reformasi Kepegawaian (civil service reform)*.
- Riggs F.W. (1989). *Administrasi Pembangunan. Sistem Administrasi dan Birokrasi*. Jakarta: Rajawali press.
- Robins D. S. (2003). *Sikap organisasi*. Jakarta: PT Indesk kelompok Gramadia.
- Santosa, E. (2001). *Reformasi Birokrasi: Peningkatan Mutu Pelayanan Mutu Pelayanan Publik*
- Sinambela, dkk. (2006). *reformasi pelayanan publik; teori kebijakan dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soerjadi FX. 1995. *Analisis manajemen Modern*. Jakarta: took gunung agung.
- Solichin, A.W. (1998). *Reformasi Pelayanan Publik System Pelayanan Yang Responsif dan Berkualitas*. Program Pasca Sarjana Universitas Brawijaya.
- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif R dan D*. Bandung:Alfa Beta.
- Sugiyanti. (1999). *Strategi Pelayanan Prima*. Jakarta:Lembaga Administrasi Negara RI
- Surie, H.G. (1989). *Ilmu Administrasi Negara Suatu Pengantar*. Jakarta: Gramadia.
- Terry .G.R. (2001). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta.
- Thoha, M. (1996). *Pembinaan Organisasi (Proses diagnose dan intervensi)*. Jakarta: Raja Granfindo Persada
- Tjikromijoyo, B. (1995). *Pengantar Administrasi Pembangunan Pustaka. LP3ES Indonesia*.