

JURNAL

ISSN : 2338-9613



ADMINISTRASI PUBLIK

VOLUME : I

NOMOR : 028

JAN-MAR 2015

Implementasi Budaya Politik Serta Pengaruhnya Terhadap Pembangunan Politik Oleh : Maxi Egsten

Professionalism of Employees Regional Market Company of Tomohon City. Cynthia Lujukan Sembah, Marissa Kanaang Very, V. Londa

Implementasi Good Governance Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan Di Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan. Arpi R. Rondonuwu

Pengaruh Sistem Informasi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada PT Hasrat Abadi Manado) Oleh : Beatrix Lapalelo, Rizne Johnly Pio, Johay Revo Eka Tampu

Strategi Pengembangan Potensi Wisata Religius Bukit Kasih Toar Lumintung Kecamatan Karonang Kabupaten Minahasa Oleh : Olivia Fransiska Christine Walangitan

Pendayagunaan Perpustakaan Di Badan Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara Oleh : Rizka Junita Leunessa, Ellic Mingkid, Philip Morse Regar

Hubungan Kode Etik Pustakawan Dengan Kinerja Pustakawan Di Badan Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara Oleh : Anthonius Moses Golong

Konstruksi Budaya Mapalus Dalam Kehidupan Masyarakat Minahasa Oleh : Juliana Lumintang

Konflik Antarkampung Di Wilayah Tomposo Baru Kabupaten Minahasa Selatan Propinsi Sulawesi Utara. Sumber, Pemicu dan Pihak-pihak yang Terlibat dalam Konflik Oleh: Burhan Niode

Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Sekretariat Daerah Kota Tomohon Oleh : Novva Novita Plangiten

Pengaruh Belas Politik Dalam Pemilihan Anggota Legislatif Di Kecamatan Mosoling Barat Kabupaten Minahasa Selatan Oleh : Joori Ruru

Penerbit dan Alamat Redaksi :
JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK
FISIP UNSRAT

Jalan Kampus Unsrat Baru - Manado 95115
Telp. 0431-862586, Fax. 0431-862586. Laman <http://unsrat.ac.id>
Contact Person : 082126790077 / 085342918166

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-nya sehingga kami dapat menerbitkan Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. I No. 028 Edisi Januari – Maret 2015

Jurnal ini memuat karya ilmiah hasil penelitian dari bantuan dari berbagai pihak untuk membantu menyelesaikan tantangan dan hambatan selama mengerjakan makalah ini. Oleh karena itu, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan jurnal ini

Kami menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang mendasar pada jurnal ini. Oleh karena itu kami mengundang pembaca untuk memberikan saran serta kritik yang dapat membangun kami. Kritik konstruktif dari pembaca sangat kami harapkan untuk penyempurnaan jurnal selanjutnya.

Akhir kata semoga makalah ini dapat memberikan manfaat bagi kita sekalian.

Penerbit

DAFTAR ISI

	Hal
Implementasi Budaya Politik Serta Pengaruhnya Terhadap Pembangunan Politik Oleh : Maxi Egeten	1
Professionalism of Employees Regional Market Company of Tomohon City Oleh : Cinthya Lingkan Simbala, Markus Kaunang Very. Y. Londa	13
Implementasi Good Governance Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan Di Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan Oleh : Arpi R. Rondonuwu	24
Pengaruh Sistem Informasi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada PT Hasjrat Abadi Manado) Oleh : Beatrix Lapalelo, Riane Johnly Pio, Johny Revo Elia Tampi	31
Strategi Pengembangan Potensi Wisata Religius Bukit Kasih Toar Lumimuut Kanonang Kabupaten Minahasa Oleh Olivia Fransiske Christine Walangitan	45
Pendayagunaan Perpustakaan Di Badan Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara Oleh : Rejune Junita Lesnussa, Elfie Mingkid, Philep Morse Regar	51
Hubungan Kode Etik Pustakawan Dengan Kinerja Pustakawan Di Badan Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara Oleh : Anthonius Moses Golung	63
Konstruksi Budaya Mapalus Dalam Kehidupan Masyarakat Minahasa Oleh : Juliana Lumintang	73
Konflik Antarkampung Di Wilayah Tompaso Baru Kabupaten Minahasa Selatan Provinsi Sulawesi Utara: Sumber, Pemicu dan Pihak-pihak yang Terlibat dalam Konflik Oleh: Burhan Niode	81
Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Sekretariat Daerah Kota Tomohon Oleh : Novva Novita Plangiten	92
Pengaruh Iklan Politik Dalam Pemilihan Anggota Legislatif Di Kecamatan Motoling Barat Kabupaten Minahasa Selatan Oleh Joorie Ruru	103
PARPOL DAN PILKADA (Peran Parpol Dalam Pemilihan Kepala Daerah di Kabupaten Minahasa Oleh : Efvendy Semulakh	117

IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK BIDANG PENDIDIKAN DI KECAMATAN AMURANG BARAT KABUPATEN MINAHASA SELATAN

Arpi R. Rondonuwu

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dalam pelaksanaan pelayanan publik bidang pendidikan di Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan.

Prinsip-prinsip good governance. Kunci utama keberhasilan good governance yaitu pemahaman atas prinsip-prinsip di dalamnya. Bertolak dari prinsip-prinsip ini akan didapatkan tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Baik-buruknya pemerintahan bisa dinilai bila ia telah bersinggungan dengan semua unsur prinsip-prinsip good governance. Menyadari pentingnya masalah ini, prinsip-prinsip good governance menurut UNDP (UNDP, 1997) sebagaimana tertera berikut ini : Partisipasi Masyarakat, Tegaknya Supremasi Hukum, Transparansi, peduli pada Stakeholder, berorientasi pada konsensus, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, visi strategis.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dikemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dalam penelitian ini diarahkan pada pelayanan bidang pendidikan yang merupakan salah satu jenis pelayanan publik yang oleh pemerintah yang merupakan pemberian pelayanan kepada publik atau masyarakat.

Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode deskriptif. Fokus penelitian yaitu : Penerapan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dalam pelaksanaan pelayanan publik bidang pendidikan di Kecamatan Amurang Barat. Informan dalam penelitian ini adalah pimpinan dan staf kantor UPT Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga Kecamatan Amurang Barat, serta tokoh-tokoh masyarakat, guru, pelajar/siswa dan mahasiswa jumlahnya 15 orang. Analisis yang digunakan dengan mendeskripsikan menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang ada.

Hasil penelitian bahwa implementasi prinsip partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik bidang pendidikan terlihat bahwa sekolah sudah menunjukkan suatu keberhasilan yang baik. Penerapan prinsip supremasi hukum terlihat sekolah dan para guru sudah lebih baik dalam menerapkan aturan-aturan, ketentuan-ketentuan yang berlaku. Sekolah sudah lebih transparan dalam menyampaikan kebijakan sesuai aturan-aturan, ketentuan-ketentuan yang berlaku yang berkaitan dengan pelaksanaan pendidikan di Kecamatan Amurang Barat. Selain keberhasilan masih terlihat kendala-kendala, hal ini terjadi pada kebijakan yang dilaksanakan berkaitan dengan pelaksanaan pendidikan yaitu yang berkaitan dengan pemberian beasiswa, administrasinya harus lebih transparan, masih ada pegawai yang bersifat tertutup dalam memberikan informasi pelayanan publik. Pemerintah Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan dapat meningkatkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dalam penyelenggaraan pendidikan dan selalu berkomitmen untuk meningkatkan derajat pendidikan masyarakat dengan menerapkan pelaksanaan pemerintahan yang baik. Masyarakat dapat meningkatkan partisipasinya untuk mempengaruhi pemerintah dalam membuat kebijakan untuk meningkatkan kualitas sumber daya melalui peningkatan bidang pendidikan.

Kata Kunci : Good Governance, Pelayanan Publik, Pendidikan

PENDAHULUAN

Peranan camat dalam mewujudkan penerapan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik untuk menciptakan atau mewujudkan kinerja organisasi yang diharapkan sangat dibutuhkan. Dalam

penelitian ini peneliti mengkaji pada pelaksanaan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik pada bidang pendidikan di Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan. Dalam pelaksanaan pelayanan

publik pada bidang pendidikan masih terlihat kekurangannya, hal tersebut dapat dilihat dari lambatnya pengurusan pelayanan publik yang berkaitan dengan pelayanan bidang pendidikan di tingkat kecamatan.

Implementasi atau penerapan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik perlu terus ditingkatkan pelaksanaannya di Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan. Untuk mengetahui pelaksanaan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dalam pelaksanaan pelayanan publik bidang pendidikan di Kecamatan Amurang Barat, perlu diadakan suatu penelitian ilmiah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dalam pelaksanaan pelayanan publik bidang pendidikan di Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep *Good Governance*

Good dalam *good governance* mengandung dua pengertian yaitu: Pertama, nilai yang menjunjung tinggi keinginan atau kehendak rakyat dan nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional), kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut (Sedarmayanti, 2003:6).

Sarundajang dalam bukunya *Birokrasi Dalam Otonomi Daerah* (Sarundajang, 2005:152) menjelaskan bahwa tata pemerintahan yang baik atau *good governance* dewasa ini sedang menjadi acuan dalam mencari perbaikan organisasi sesuai dengan tuntutan reformasi. Tata pemerintahan yang baik merupakan sebuah konsep yang akhir-akhir ini dipergunakan secara teratur dalam ilmu politik, terutama ilmu pemerintahan dan administrasi publik. Konsep itu lahir sejalan dengan konsep-konsep dan terminologi demokrasi, masyarakat madani (*civil society*), partisipasi rakyat, hak asasi manusia dan pembangunan masyarakat secara berkelanjutan. Sarundajang pula merumuskan bahwa istilah *governance* menandakan suatu proses di mana rakyat bisa mengatur ekonominya, institusi dan sumber-sumber sosial dan politiknya tidak hanya dipergunakan untuk pembangunan, tetapi juga untuk menciptakan kohesi, integrasi, dan untuk kesejahteraan rakyatnya.

Prinsip-prinsip *good governance*. Kunci utama memahami *good governance* yaitu pemahaman atas prinsip-prinsip di dalamnya. Bertolak dari prinsip-prinsip ini akan didapatkan tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Baik-buruknya pemerintahan bisa dinilai bila ia telah bersinggungan dengan semua unsur prinsip-prinsip *good governance*. Menyadari pentingnya masalah ini, prinsip-prinsip *good governance* menurut UNDP (UNDP, 1997) sebagaimana tertera

berikut ini : Partisipasi Masyarakat, Tegaknya Supremasi Hukum, Transparansi, peran pada *Stakeholder*, berorientasi pada konsensus, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, visi strategis.

B. Konsep Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dikemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik dalam pengertian ini diarahkan pada pelayanan bidang pendidikan yang merupakan salah satu jenis pelayanan publik yang oleh pemerintah yang merupakan pemberian pelayanan kepada publik atau masyarakat.

Pelayanan publik model baru harus bersifat non-diskriminatif sebagaimana yang dimaksud oleh dasar teoritis yang digunakan, yaitu teori demokrasi yang menjamin adanya persamaan warga tanpa membedakan asal usul, suku, ras, etnik, agama, dan latar belakang kepertaian. Artinya setiap warganegara diperlakukan secara sama ketika berhadapan dengan birokrasi publik dalam menerima layanan sepanjang syarat yang ditentukan terpenuhi. Hubungan yang terjadi antara birokrat publik dengan warga negara

adalah hubungan impersonal sehingga terhindar dari nepotisme dan promordialisme. (Google.com, Wikipedia.com Pelayanan Publik)

C. Konsep Pendidikan

Menurut Prof. Richey dalam bukunya dalam (Dewantara Hajar 1977 : 38) menyatakan: Istilah 'Pendidikan' berkenaan dengan fungsi yang luas dari pemeliharaan dan perbaikan kehidupan suatu masyarakat terutama membawa warga masyarakat yang baik (generasi baru) bagi penuaian kewajiban dan tanggung jawabnya di dalam masyarakat.

Menurut S. Brojonegoro dalam Dewantara Hajar (1977: 38) pendidikan dapat dirumuskan sebagai berikut : Pendidikan adalah tuntutan kepada manusia yang belum dewasa untuk menyiapkan dirinya agar dapat memenuhi sendiri tugas hidupnya.

Menurut UU No. 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pendidikan merupakan usaha Sadar untuk menyiapkan peserta didik melalui kegiatan bimbingan, pengajaran bagi perannya di masa datang.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode deskriptif. Fokus penelitian dalam penelitian ini, yaitu : Implementasi atau penerapan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dalam pelaksanaan pelayanan publik bidang pendidikan di Kecamatan Amurang Barat. Pelaksanaan

prinsip good governance : Pelaksanaan *Good Governance* adalah sebagai tata pemerintahan yang baik peneliti memfokuskan pada indikator dilihat dari : *penerapan prinsip partisipasi masyarakat*, prinsip supremasi hukum, prinsip transparansi, dalam pelaksanaan tugas pada penyelenggaraan bidang pendidikan di Kecamatan Amurang Barat. Informan dalam penelitian ini adalah pimpinan dan staf kantor UPT Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga Kecamatan Amurang Barat, serta tokoh-tokoh masyarakat, guru, pelajar/siswa dan mahasiswa di Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan yang jumlahnya 15 orang. Untuk mengumpulkan data primer disiapkan pedoman wawancara atau daftar pertanyaan, pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara bebas maupun wawancara mendalam kepada sampel informan. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui pencatatan atau pengisian formulir pada kantor Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan, buku - buku referensi, internet, dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan judul penelitian. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Yaitu dengan mendeskripsikan menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta - fakta yang ada. Dalam bentuk uraian dan dengan memberikan interpretasi. Penafsiran berdasarkan hasil wawancara langsung yang dilakukan dengan sampel informan yang ada.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penerapan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dalam pelaksanaan pelayanan publik bidang pendidikan di Kecamatan Amurang Barat yang berkaitan dengan indikatornya dilihat dari : penerapan prinsip partisipasi masyarakat, prinsip supremasi hukum, prinsip transparansi. Hasil penelitian bahwa informan menyatakan penerapan prinsip supremasi hukum dalam pelaksanaan pelayanan publik bidang pendidikan di Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan karena dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi aparat pemerintah pada penyelenggaraan pendidikan terlihat ada komitmen untuk meningkatkan derajat pendidikan masyarakat. Hal ini terlihat dari penerapan prinsip partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik bidang pendidikan di Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan, hal ini terlihat dari pelaksanaan pelayanan publik bidang pendidikan bahwa sekolah sudah menunjukkan suatu keberhasilan yang baik; dalam hal ini para guru memberikan membuka kesempatan kepada orang tua murid untuk dapat memberikan partisipasi dalam pelaksanaan proses belajar mengajar di sekolah. Juga penerapan prinsip supremasi hukum dalam pelaksanaan pelayanan publik bidang pendidikan di Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan. Sekolah sudah lebih baik dalam menerapkan aturan-aturan, ketentuan-ketentuan yang

berlaku yang berkaitan dengan pelaksanaan pendidikan di Kecamatan Amurang Barat. Penerapan prinsip transparansi, dalam pelaksanaan pelayanan publik bidang pendidikan di Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan bahwa sekolah sudah lebih transparan dalam menyampaikan kebijakan sesuai aturan-aturan, ketentuan-ketentuan yang berlaku yang berkaitan dengan pelaksanaan pendidikan di Kecamatan Amurang Barat.

Keberhasilan tersebut memberikan kontribusi terhadap realisasi anggaran pendidikan yang berasal dari dana APBN maupun dari dana APBD. Dalam pelaksanaan kebijakan yang dilakukan pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas sumber daya melalui peningkatan bidang pendidikan masyarakat ada kendalanya, dari hasil penelitian terhadap para informan mengemukakan bahwa kendalanya yaitu relatif kurangnya anggaran pendidikan sehingga masih banyak siswa dan mahasiswa yang berprestasi belum dapat memperoleh kesempatan memperoleh bantuan dana pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.

Selain keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik yang terlihat dari hasil penelitian, masih terlihat kendala-kendala yang menghambat pelayanan publik dilihat dari pelaksanaan beberapa prinsip pelaksanaan pemerintahan yang baik yakni terjadi pada kebijakan yang dilaksanakan berkaitan dengan pelaksanaan pendidikan yaitu yang berkaitan dengan pemberian

berasiswa yang dialokasikan untuk para mahasiswa yang berasal dari Kabupaten Minahasa Selatan tetapi administrasinya harus lebih transparan, ada pegawai yang bersifat tertutup dalam memberikan informasi pelayanan publik misalnya tentang beasiswa, waktu penyelesaian pekerjaan dan pembiayaan.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Penerapan prinsip partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik bidang pendidikan terlihat bahwa sekolah sudah menunjukkan suatu keberhasilan yang baik dalam hal ini para guru memberikan membuka kesempatan kepada orang tua murid untuk dapat memberikan partisipasi dalam pelaksanaan proses belajar mengajar di sekolah.
2. Penerapan prinsip supremasi hukum dalam pelaksanaan pelayanan publik bidang pendidikan pihak Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga Kecamatan Amurang Barat, Sekolah dan para guru sudah lebih baik dalam menerapkan aturan-aturan, ketentuan-ketentuan yang berlaku yang berkaitan dengan pelaksanaan pendidikan di Kecamatan Amurang Barat.
3. Penerapan prinsip transparansi, sekolah sudah lebih transparan dalam menyampaikan kebijakan sesuai aturan-aturan, ketentuan-ketentuan yang berlaku

yang berkaitan dengan pelaksanaan pendidikan di Kecamatan Amurang Barat.

4. Selain keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik yang terlihat dari hasil penelitian, masih terlihat kendala-kendala, hal ini terjadi pada kebijakan yang dilaksanakan berkaitan dengan pelaksanaan pendidikan yaitu yang berkaitan dengan pemberian beasiswa yang dialokasikan untuk para mahasiswa yang berasal dari Kabupaten Minahasa Selatan administrasinya harus lebih transparan. Dalam pengurusan pelayanan kepada masyarakat ada pegawai yang bersifat tertutup dalam memberikan informasi pelayanan publik misalnya tentang beasiswa. Ada pegawai yang memberikan pelayanan publik tidak sesuai ketentuan-ketentuan misalnya soal waktu penyelesaian pekerjaan dan pembiayaan.

B. Saran-saran

Pemerintah Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan dapat meningkatkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dalam penyelenggaraan pendidikan dan selalu berkomitmen untuk meningkatkan derajat pendidikan masyarakat dengan menerapkan pelaksanaan pemerintahan yang baik. Masyarakat dapat meningkatkan partisipasinya untuk mempengaruhi pemerintah dalam membuat kebijakan

untuk meningkatkan kualitas sumber daya melalui peningkatan bidang pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 1996, "Prosedur Penelitian," Rineka Cipta, Bandung.
- Dewantara Hajar, 1977, *Bagian Pertama Dalam Pendidikan*, Yogyakarta, Majelis Luhur Taman Siswa.
- Nawawi, H. 1990, *Metode Penelitian Kualitatif*, UGM Press, Yogyakarta.
- Purwanto Ngilim, M., 2005, *Ilmu Pendidikan : Teori dan Praktis*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Purwadarminta, W.J.S. 1989, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Sarundajang, S.H, 2005, *Birokrasi Dalam Otonomi Daerah*, Kata Hasta Pustaka, Jakarta
- Sedarmayanti, 2003, *Pemerintahan Yang Efektif dan Efisien*, PT. Gramedia, Jakarta.
- Sugiyono, 2005, "Metode Penelitian Kualitatif," Alfabeta, Bandung.
- United Nation Development Program, 1997. "Dokumen Prinsip-prinsip Good Governance," PT. Sinar Abadi, Jakarta
- Sumber-Sumber Lain :
- Undang-Undang Dasar RI Tahun 1945
- Undang-Undang No. 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional

Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang
Sistem Pendidikan Nasional

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang
Pemerintahan Daerah.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009
tentang Pelayanan Publik

KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 *tentang*

*Pedoman Umum Penyelenggaraan
Pelayanan Publik*

Internet (Google.com, Wikipedia.cc:m)
Pelayanan Publik