

JURNAL PENELITIAN

**IMPLEMENTASI REFORMASI BIROKRASI PADA PEMERINTAH
KOTA SORONG**



PENULIS

MIRYAM DIANA KALAGISON

LAILA QADRIYANI M.RUMAKAT

SITTI NURJANAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SORONG

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN

1. Judul Penelitian/Pengabdian : Implementasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Pada Pemerintah Kota Sorong
2. Bidang Penelitian/Pengabdian : Ilmu Administrasi Negara
3. Ketua
 - a. Nama Lengkap : Miryam Diana Kalagison, S.AN, M.Si
 - b. Jenis Kelamin : Perempuan
 - c. NIDN : 1416129301
 - d. Disiplin ilmu : Ilmu Administrasi Negara
 - e. Pangkat/Golongan :
 - f. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
 - g. Fakultas : ISIP
 - h. Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 - i. Alamat : JLN F KALASUAT
 - j. Telpn/Faks : 082192365194
 - h. E-mail : miakalagison@gmail.com
4. Jumlah Anggota
 - a. Nama Anggota I : Laila Qadriyani Malikin Rumakat, S.AN, M.Si
 - b. Nama Anggota II : Dra. Siti Nurjanah, M.Si
5. Lokasi Penelitian/Pengabdian : Kantor Walikota Sorong
6. Waktu Pelaksanaan : 11 MEI 2023
7. Jumlah biaya : 0
8. Sumber Pembiayaan : MANDIRI

Sorong, 12/06/2023
Pelaksana

Mengetahui,

Dekan

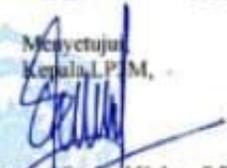


ARIE PURNOMO, S.P., M.
1217018201



MIRYAM DIANA KALAGISON, S.AN, M.Si
1416129301

Menyetujui
Kepala L.P.M.


Muhammad Syariful Kahar, S.Pd., M.Pd.
NIDN: 406019001

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan reformasi birokrasi pada pemerintah Kota Sorong yang mendapatkan peringkat merah pada kepatuhan terhadap standar pelayanan publik. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data secara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data yang di kumpulkan dalam penelitian ini di teliti kembali guna mengetahui kelengkapan data yang di peroleh.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa reformasi birokrasi di Kota Sorong telah telah berjalan dengan bantuan Ombudsman RI sebagai lembaga pengawas yang mengevaluasi pelaksanaan pelaksanaan standar pelayanan publik yang di jalankan. Pembuktian ini di lihat dari penilaian pada kepatuhan standar pelayanan publik yang di dapatkan oleh Kota Sorong dengan mendapatkan predikat hijau.

kata kunci: Implementasi, Reformasi Birokrasi

Abstract

This study aims to determine the implementation of bureaucratic reform in the Sorong City government which gets a red rating on compliance with public service standards. The type of research used in this research is descriptive qualitative with data collection techniques by observation, interviews, and documentation. The data collection techniques collected in this study were re-examined in order to determine the completeness of the data obtained.

The results of this study indicate that bureaucratic reform in Sorong City has been running with the help of the Indonesian Ombudsman as a supervisory agency that evaluates the implementation of the implementation standart of public services that carry out. This proof can be proven from an assessment of compliance with public service standards obtained by the City of Sorong by getting a green predicate.

keywords: Implementation, Bureaucratic Reform

PENDAHULUAN

Perkembangan Administrasi Negara di negara-negara maju sejak tahun 1998 berlangsung sangat pesat yang mengarah pada manajemen pemerintahan. Di Indonesia sejak reformasi digulirkan sangat banyak upaya yang telah dilakukan untuk

lebih mengefisienkan Administrasi Negara, antara lain melalui reformasi birokrasi dengan berbagai perbaikan birokrasi pemerintahan dalam rangka membersihkan praktek KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme) dalam penyelenggaraan pemerintah, meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat fungsi lembaga pengawasan. Gelombang dan gerakan reformasi muncul pasca turunnya masa orde baru pada tahun 1998 yang dimulai sejak pemilihan umum pada Tahun 1997. Gerakan reformasi terus berkembang dengan berbagai perubahan dan pembaharuan yang diharapkan oleh masyarakat. Reformasi birokrasi dilakukan dalam rangka Menyapu debu kotor yang melekat dan sulit untuk dibersihkan dalam kehidupan birokrasi yang dikotori oleh sistem birokrasi pada zaman orde baru. Pada masa orde baru, birokrat menjadi bagian dan instrument pemerintah dalam mempertahankan kedudukan dan jabatan. Birokrasi menjadi alat kesuksesan untuk mempertahankan jabatan melalui birokrat-birokrat di tingkat pusat hingga daerah.

Sesuai dengan kerangka acuan penulis sampaikan adalah konsep birokrasi modern, reformasi birokrasi dan pelayanan publik merupakan konsekuensi terhadap perkembangan perubahan pada bidang politik, ekonomi dan sosial yang begitu cepat. Representasi organisasi yang lambat, kaku, berbelit-belit dan terpusat, serta rantai hirarki komando yang telah menjadi ciri khas birokrasi di Indonesia. Sehingga birokrasi di Indonesia menjadi bengkak, boros dan tidak efektif. Untuk itu diperlukan sebuah kesadaran untuk memperbaiki birokrasi sebagai organisasi publik. Pembentukan sejumlah pengawasan tersebut adalah dalam rangka memperkuat kualitas kontrol terhadap jalannya roda pemerintahan, hal ini karena kualitas kontrol dari lembaga pengawasan memiliki peranan yang besar dalam menciptakan tata

kepemerintahan yang baik *Good Government*. Kontrol atau pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen yang memiliki fungsi untuk mengawasi. Demi menghadapi perubahan lingkungan yang berubah dengan cepat dari kurun waktu ke waktu, birokrasi pemerintah perlu selalu berada pada kondisi unggul. Dalam artian bahwa mampu mewujudkan perubahan yang signifikan dengan bekerja keras secara inovatif dan proaktif.

Selama ini dapat diketahui ciri-ciri ideal birokrasi pemerintah mungkin tidak sepenuhnya dimiliki serta belum bisa berjalan dengan baik. Khususnya dalam hal pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan tantangan yang dihadapi, yaitu perkembangan kebutuhan masyarakat yang semakin maju dan persaingan global yang semakin ketat. Di Indonesia hingga saat ini masih melekat budaya orde baru dalam paradigma aparatur Negara yang tidak dapat menempatkan posisi dan tanggungjawabnya sesuai dengan tempat yang semestinya. Pemikiran yang masih terbatas yang hanya berfikir tentang menjalankan aktifitas pekerjaan tanpa ada pemikiran untuk membuat inovasi untuk meningkatkan kualitas kinerja. Sering terabaikannya kepentingan umum dalam proses pelayanan dengan kepentingan-kepentingan pribadi maupun kepentingan golongan. Masih melekatnya kegiatan KKN dalam kehidupan pemerintahan menghambat upaya-upaya terciptanya pelayanan publik yang lebih baik *good governance*. Oleh karena itu Indonesia memiliki lembaga pengawas yang bernama Ombudsman yang memiliki wewenang mencakup aspek-aspek pengawasan agar tidak terjadi penyimpangan dan penyelewangan pada lembaga Negara atau instansi pemerintahan.

Bentuk pelayanan yang sering menjadi permasalahan pada organisasi publik seperti pelayanan yang lambat, kaku, berbelit-belit dan kurangnya pengertian para aparatur Negara terhadap masyarakat dalam proses pelayanan administrasi yang menimbulkan kebingungan dapat terjadi pada masyarakat dalam proses yang akan dijalani karena melalui proses yang cukup panjang. Permasalahan yang terjadi menjadi perhatian ombudsman. Kurangnya edukasi terhadap masyarakat dalam seluruh rangkaian pelayanan organisasi publik akan menimbulkan kesan buruk di dalam pemikiran masyarakat karena buruknya pelayanan publik yang disediakan. Kota Sorong dalam pengawasan yang dilakukan oleh ombudsman mendapatkan predikat merah sejak tahun 2016 dalam pelaksanaan pengawasan kepatuhan standar pelayanan publik. Predikat ini menandakan bahwa kepatuhan kota sorong terhadap pelayanan publik masih kurang masih perlu adanya pembenahan untuk menuju reformasi birokrasi yang berjalan.

Kegiatan peningkatan kualitas pelayanan bagi pemerintah yang ada di Kota Sorong di harapkan dapat memperbaiki predikat penilaian ombudsman dan mengembalikan pandangan masyarakat terhadap organisasi publik atau pemerintah menjadi lebih baik. Perbaikan pelayanan pada organisasi publik akan mendorong kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Bentuk peningkatan untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat dapat dilakukan dengan penetapan prosedur mengenai tata cara pelayanan yang diselenggarakan dengan cara yang mudah, cepat, efisien dan keterbukaan terhadap prosedur pelayanan tersebut.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif Tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah untuk mendeskripsikan atau menggambarkan dengan kata-kata yang sistematis mengenai fakta-fakta, sifat, serta fenomena yang dihadapi dalam pelaksanaan reformasi birokrasi. Tempat penelitian dimana penulis melakukan penelitian adalah Kantor Walikota Sorong penulis memilih Kantor Walikota Sorong sebagai tempat penelitian Karena penulis melihat bahwa pusat dari seluruh pelaksanaan aturan dan kebijakan mengenai reformasi birokrasi pada pemerintahan Kota Sorong sehingga peneliti tertarik untuk meneliti pelaksanaan reformasi birokrasi yang ada di Kota Sorong. Sedangkan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Inspektorat Daerah ,Kepala Bagian Organisasi,Kepala Sub Bagian Tatalaksana, dan Kepala Sub Bagian Analisis jabatan.Teknik Pengumpulan Data dengan cara Wawancara dan Observasi. Teknik Analisa Data berdasarkan Pengolahan Data persiapan dan penerapan.

HASIL PENELITIAN

1. Implementasi Reformasi Birokrasi Pada Pemerintah Kota Sorong

Pelaksanaan reformasi birokrasi adalah dalam rangka meingkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintah. Sejak awal reformasi birokrasi berlangsung, reformasi birokrasi mengalami ketertinggalan dari reformasi yang lain, yaitu reformasi di bidang politik, ekonomi dan lainnya sesudah bergerak melakukan berbagai perbaikan dengan berbagai perubahan yang di lakukan. Pada tahun 2004 pemerintah memberikan penegasan bahwa birokrasi

sudah saatnya melakukan revitalisasi dengan reformasi birokrasi untuk tujuan *Good Governance*.

Pelaksanaan reformasi birokrasi di Kota Sorong beracuan pada proses birokrasi terdahulu yang cenderung berbelit-belit, kurangnya produktifitas dan kinerja para aparatur. Adapun pernyataan Bapak Ruddy R. Laku, S.Pi, Mm selaku Inspektorat Daerah di Kota Sorong, sebagai pengawas pemerintahan daerah, yaitu:

"membahas reformasi birokrasi kami di Kota Sorong baru-baru ini naik peringkat pada predikat hijau dalam kepatuhan terhadap standar pelayanan publik yang di selenggarakan oleh ombudsman kepada OPD terkait ."
(Sumber: Kantor Walikota)

dari pernyataan di atas mengenai penilaian yang di berikan oleh ombudsman selaku lembaga Negara sebagai pengawas percepatan pelayanan publik dalam pelaksanaan penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik yang dilakukan dengan tujuan perbaikan dan penyempurnaan kebijakan pelayanan publik dalam pencegahan maladministrasi. Program yang selenggarakan oleh Ombudsman bertujuan untuk mengoreksi dan mengevaluasi standar pelayanan pada dinas, OPD, dan instansi terkait dalam pembenahan yang berlansung setiap tahunnya. Pada pembenahan yang di laksanakan adapun masyarakat yang merasakan dampaknya.

Seperti yang di sampaikan oleh masyarakat sebagai orang yang berinteraksi langsung dengan OPD yang di awasi langsung dengan Ombudsman, yaitu Kantor Catatan Sipil dimana bapak ini melakukan pembaharuan KTP yang rusak. Adapun pernyataan yang di sampaikan oleh Bapak Jhon Markus , yaitu:

“untuk proses yang ada saat ini saya merasa cukup puas dengan pelayanan dalam mencetak ulang KTP yang saya miliki ini, dimana prosesnya sekarang cukup cepat saya hanya mengantri dengan waktu yang tidak sampai 1 jam di bandingkan dengan beberapa tahun lalu yang memakan waktu hingga 2 hari bahkan bisa lebih, yang membuat saya harus bolak balik ke kantor capil.” (Sumber: Kantor capil)

Adapun pernyataan tambahan untuk memperkuat pernyataan di atas, yang di berikan oleh Sodari Maria Sonia ,yaitu:

“saya kalau di bilang mungkin masih sangat awam dengan pertanyaan yang sodara berikan karena saya baru pertama kali ke Kantor Catatan Sipil untuk membuat KTP karena saya baru lulus sekolah. Namun untuk pelayanan yang saya rasakan tidak seperti yang di katakana oleh kakak-kakak saya kalau membuat KTP pasti lama bisa sampai 2 sampai 3 hari bahkan bisa lebih, tetapi yang saya resakan sangat berbeda. Hari ini saya datang jam setengah 9 untuk membuat KTP dengan melalui proses Administrasi, perekaman dan mencetak KTP selesai pada jam setengah 12.” (Sumber: Kantor capil)

Penyataan di atas menegaskan bahwa adanya perubahan sistem pelayanan yang ada pada OPD Pemerintahan yaitu Kantor Capil. Perubahan sistem pelayanan yang lebih efisien dalam perbaikan preoses yang dahulu memakan waktu yang lama. Masyarakat pun telah mearasakannya dimana masyarakat pun di permudah dengan perbaikan sitem yang ada. Proses perbaikan ini pastinya tidak lepas dari kegiatan evaluasi yang di laksanakan oleh pemerintah dan lembaga pengawas yang selalu mendampingi.

Adapun pernyataan lain dalam pelaksanaan reformasi oleh Bapak Phillip Gerry Sando Karubaba, S.STP selaku Kepala Bidang Organisasi mengenai reformasi birokrasi di Kota Sorong, sebagai instansi bersentuhan langsung dengan kegiatan reformasi birokrasi:

”Pelaksanaan reformasi birokrasi di Kota Sorong sendiri sudah mengalami perubahan yang sigifikan. Mengikuti bagian dari nawacita presiden, yang di

harapkan adanya perubahan mentalitas dan perubahan perilaku kerja aparat birokrasi yang ada di pemerintahan baik dari pusat sampai di daerah, output dari reformasi birokrasi di harapkan masyarakat dapat menerima manfaat dalam bentuk pelayanan prima, menciptakan aparat pelayanan pemerintah yang cepat tanggap dan berkinerja. pelaksanaan berdasarkan PERMEN PAN yang mengacu pada delapan area perubahan yang di harapkan pelaksanaannya pada pemerintah pusat hingga daerah. Di kota sorong berhasil melaksanakan 3 poin dari 8 area perubahan yaitu penataan kelembagaan dalam perda nomor 18 tahun 2016 dalam bentuk penataan struktur organisasi pemerintahan daerah. Pelaksanaan yang mengacu pada pelayanan publik pada UU No.25 2016 tentang pelayanan publik yang bekerja sama dengan ombudsman dan MEN PAN dalam menata peningkatan pelayanan publik terhadap kepatuhan pada UU No.25 tersebut. Pelaksanaan fungsi ini di laksanakan pada tahun 2020 16 januari.”
(Sumber: Kantor Walikota,

Sebagaimana yang di jelaskan di atas oleh kepala bidang Organisasi dalam pelaksanaan reformasi birokrasi di Kota Sorong mengacu pada Perda No. 18 Tahun 2016 dan UU No. 25 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat daerah Kota Sorong pada pasal 2 yang mengatur tentang pembatasan dalam pembentukan struktur organisasi aparatur yaitu sekretariat, bagian dan sub bagian. Aturan ini di buat berdasarkan permasalahan birokrasi yang salah satu permasalahan pada birokrasi yaitu gemuknya struktur organisasi, Gemuknya struktur dapat mengakibatkan tumpang tindihnya kinerja antara satu pegawai dengan pegawai yang lain, sehingga ada benturan kebijakan dalam pelaksanaannya. Hal itu dinilai kurang efektif dan efisien dalam hal kinerja dan *output* yang dihasilkan.

Adapun pernyataan dari bapak Toni Tanawani, SH selaku Kepala sub Bagian Analisis Jabatan dalam wawancara yang menyakut dengan pernyataan lainnya di atas mengenai reformasi birokrasi Pemerintah Kota Sorong yaitu:

”Contoh kecil reformasi birokrasi dikota sorong yaitu pada bidang perubahan tentang kinerja ASN kami dulu sebelum ada perampingan kelembagaan seblumnya dalam satu dinas ada 4 kepala bidang dan sekarang dalam satu bidang hanya 2 sampai 3 kepala bagian. Itu semua dalam rangka reformasi birokrasi, Kemudian kami persiapan lagi untuk yang sebelumnya eselonisasi sekarang di ubah jadi jabatan fungsional khusus atau fungsional teknis .” (Sumber: Kantor Walikota)

Pernyataan dari pada Kasubag diatas memperkuat pernyataan yang diberikan oleh kepala bagian organisasi yang berada di atas, bahwa pelaksanaannya benar-benar dilaksanakan dan sesuai dengan aturan yang ditetapkan sesuai dengan struktur organisasi yang penulis camtumkan di atas. Bentuk reformasi diatas mengacu kepada pengoptimalan kinerja pemerintahan sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya, untuk mengurangi atau menghindari tumpang tindihnya kinerja antara satu pegawai dengan pegawai yang lain, pelaksanaan tugas keseharian yang terstruktur, dalam sistem yang jelas, dilakukan dengan tertulis, oleh bagian tertentu yang terpisah dengan bagian lainnya, oleh orang yang terpilih karena kemampuan dan keahlian di bidangnya. Sehingga ada pengurangan benturan kebijakan dalam pelaksanaannya dapat menghambat pekerjaan, maka pelaksanaan ini diharapkan untuk pengefektifan dan pengefisien dalam hal kinerja dan *output* yang dihasilkan sesuai dengan yang di harapkan.

Pernyataan lain mengenai pelaksanaan yang juga di sebutkan oleh bapak Luis S.H selaku Kepala Sub Bagian Tatalaksana dalam wawancara, yaitu:

“pada setiap OPD yang melakukan pelayanan publik telah memasang alur kerja dengan persyaratan pengurusan, informasi-informasi telah di buat dalam bentuk berosur, bener dan juga melalui media sosial yang ada di dinas pelayanan publik serta setiap pelayanan telah di tetapkan dan bekerja. Dinas yang melakukan pelayanan publik juga telah membuat kuisisioner tentang tingkat kepuasan pelayanan kepada masyarakat yang

mendapat pelayanan. Ini menunjukkan bahwa. Kota Sorong telah melaksanakan reformasi Birokrasi.” (Sumber: Kantor Walikota)

Pernyataan di atas merupakan bentuk reformasi birokrasi kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang. Dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat yang mempunyai kepentingan-kepentingan administratif maupun individu, yang pengelenggaraanya sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang telah ditetapkan dalam peraturan. Bentuk pelayanan publik di dalam pemerintahan akan menjadi bentuk dasar dari penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan di dalam OPD tersebut. Pelayanan publik yang prima merupakan tanda dari kesadaran baru dari perintah atas tanggungjawab utama dalam mengelola pemerintah dan memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat. Pembuktian bahwa pemerintah telah sadar menjalankan tanggungjawab kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui intensitas kebutuhan dan kemampuan masyarakat.

KESIMPULAN

Pelaksanaan reformasi birokrasi di Kota Sorong mengacu pada PERMEN PAN RB Nomor 25 Tahun 2020 tentang *road map* reformasi birokrasi, Kota Sorong mengacu pada reformasi birokrasi yang isinya membahas tentang penerapan organisasi, tatalaksana, sumberdaya manusia aparatur, perundang-undangan, pengawasan, akuntabilitas, pelayanan publik, dan budaya kerja. Dalam rangka memastikan pengelolaan reformasi birokrasi yang efektif, dan upaya perbaikan

tatakelola pemerintahan di lakukan dengan mencari paradigma terbaik yang dapat di laksanakan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang baik.

Pelaksanaan reformasi birokrasi menyangkut organisasi di terapkan oleh pemerintah Kota Sorong pada Peraturan Daerah Nomor 18 2016 tentang penataan struktur organisasi daerah. Dimana penerapan aturan ini di terapkan dengan adanya perampingan kelembagaan di mana 1 dinas hanya memiliki 2 sampai 3 kepala bagian. Pelaksanaan yang di harapkan mengoptimalkan kinerja para aparatur sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya, untuk mengurangi dan menghinari terjadinya tumpang tindih jabatan dan peningkatan efisiensi dan efektifitas kinerja pada outputnya

DAFTAR PUSTAKA

- Ismiyarto, 2016, *budaya organisasi dan reformasi birokrasi pada organisasi publik* (teori, kebijakan, dan aplikasinya). Alfabeka, Bandung Kasmus Terbaru Bahasa Indonesia 2008.Surabaya, Reality Publisher.
- Kurniawan, Agung 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pembaharuan.
- MoleongLaxy.j. 2011, *Metode Penelitian Kualitatif*.Jakarta: PT. Remaja Rosdakary Aplikasi, Gaya Media, Yogyakarta.
- Pramuka, Gatot, 2010, *E-Governance Dan Reformasi Layanan Public.Revitalitas Administrasi Nrgara, Reformasi Birokrasi Dant E-Governace*, Graha Ilmu ,Yogyakarta.
- Prasojo, Eko. 2013, *Pemimpin Dan Inspirasi Reformasi,Pemimpin Dan Reformasi Birokrasi*, Kementrian Pendayagunaan Apatratur Negara Reformasi Birokrasi,Jakarta.
- Safrani,M,Ladzi 2012, *Manajemen Dan Reformasi Pelyanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Aditya Media Publishing, Malang
- Sedarmayanti 2009, *reformasi administrasi pablik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan*. Refika Aditama, Bandung.
- Setiawan irfan 2014, *Institusi Pemerintahan Dalam Negeri, rekronstruksi birokrasi pemerintah daer*.
- Sinanmbela, Iijan poltak dkk. 2005. *Reformasi Pelayanan Publik*. Teori Pelayanan Publik. Bumi Aksara, Jakarta.

_____. *2014 reformasi pelayanan publik: teori, kebijakan, dan implementasinya*. Bumi Aksar, Jakarta.

Suandi, Falih, 2010. *E-Governance Sebagai Sarana Revitalitas Birokrasi; Revitalitas Administrasi Negara: Birokrasi Dan E-Governance*. Graha Ilmu, Yogyakarta.

Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian bisnis*, Alfabeta, Bandung.

_____. 2009, *Metode Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.

_____. 2014, *Metode Penelitian Kualitatif*, R&D, Cetakan Ke 22, Oktober 2014 Alfabet, Bandung.

_____. 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, CV. Alfa Beta, Bandung

Kamus Besar Bahasa Indonesia 2008, *pusat bahasa*, edisi ke-4, gramedia pustaka utama, Jakarta

Undang-undang dan peraturan

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No.5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.

Undang-Undang No. 25 tahun 2016 Tentang Monenkultur Jabatan Pelaksana Bagi Pegaawai Negeri Sipil di Lingkungan Instansi Daerah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, .

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 tentang pedoman pelaksanaan penilaian dan penghargaan citra pelayanan prima sebagai unit pelayanan percontohan.

Peraturan presiden nomor 81 tahun 2010 tentang grand design reformasi birokrasi 2010-2025.

Perda No. 18 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat daerah Kota Sorong.