

Efektivitas Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Pemerintahan Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan

Endar Siagian^{1*)}, Edi Epron Sihombing², Indra Syahputra Marpaung³

¹*Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Graha Nusantara
Padangsidempuan, Indoensia*

^{2,3}*Dosen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Graha Nusantara
Padangsidempuan Indoensia*

Email Korespondensi : endarsiagian@gmail.com

Abstrak

Berdasarkan hasil pengamatan penulis secara langsung mengenai pelayanan umum yang dilakukan disalah satu Kecamatan yang ada di Kabupaten Tapanuli Selatan tepatnya, Kecamatan Angkola Barat, penulis menemukan indikasi bahwa tugas-tugas camat terutama sebagai pembina di wilayah kecamatan khususnya di Kecamatan Angkola Barat belum berjalan sebagaimana mestinya. Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan dalam pelayanan kepada masyarakat dan Untuk mengetahui langkah - langkah yang telah dilakukan dalam mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan.

Penelitian menunjukkan bahwa 1) Tugas dan fungsi pemerintahan kecamatan di Kecamatan Angkola Barat, Kabupaten Tapanuli Selatan, telah dilaksanakan dengan baik dan efektif. Hal ini didasarkan pada bagaimana pegawai kecamatan memberikan layanan terbaik dan bagaimana masyarakat membutuhkan layanan tersebut. Menurut peneliti, pelayanan yang diberikan tidak memenuhi prinsip-prinsip yang ditetapkan dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak dan kewajiban, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipasi, keterbukaan, akuntabilitas, dan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. 2) Faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan masyarakat di Kecamatan Angkola Barat termasuk faktor yang berasal dari Pelayan Publik dan Pegawai Kecamatan Bidang Pelayanan, seperti profesionalitas pegawai, pemahaman pegawai kecamatan tentang standar operasional pelayanan, dan dasar hukum dan sarana dan prasarana pelayanan kecamatan, serta faktor dari masyarakat, seperti kelengkapan berkas yang menjadi syarat administrasi pengurusan, dan ketertiban masyarakat.

Kata Kunci : Efektivitas, Tugas, Fungsi, Pemerintahan

I. Latar Belakang Penelitian

Kemampuan dalam pelayanan sangat mendukung pencapaian tujuan organisasi, semakin tinggi kemampuan yang dimiliki aparat dalam melaksanakan tugas semakin efektif pula pencapaian tujuan organisasi.

Menjadi kebijakan setiap organisasi untuk dapat meningkatkan kemampuan aparat yaitu dengan menyertakan dalam pendidikan dan pelatihan sebelumnya, sehingga akan memberi kesempatan bagi aparat untuk

mengembangkan kualitas potensi yang dimilikinya.

Dengan kemampuan pelayanan yang ketat dan koordinasi yang kuat, keberhasilan aparat atau pegawai akan mempengaruhi peningkatan efektifitas pelayanan.

Peningkatan efektifitas ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk kemampuan pimpinan, motivasi yang tinggi dari aparat atau pegawai, struktur organisasi yang jelas, dan banyak faktor lainnya yang dianggap mempengaruhi kerja.

Dilihat dari kebutuhan masyarakat, pelayanan publik sangat penting, baik barang publik maupun jasa publik. Barang publik dapat berupa fasilitas yang menunjang kehidupan masyarakat, seperti jalan raya, air bersih, telepon umum, dan sebagainya. Semakin baik kualitas pelayanan publik, semakin baik kehidupan masyarakat, sehingga tidak ada masalah yang menghalangi orang untuk melakukan kegiatan sehari-hari mereka.

Selain itu, ada elemen pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik, seperti status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan barang, dan sebagainya. Akte-akte ini termasuk Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Kematian, Pemikahan, Izin Bangunan, dan Dokumen Tanah lainnya.

Penjelasan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, pasal 224 ayat (1) menyatakan bahwa kecamatan dipimpin oleh seorang kepala kecamatan yang disebut camat, yang bertanggung jawab kepada bupati atau walikota melalui sekretaris daerah, dan memiliki sebagian wewenang bupati untuk menangani beberapa urusan otonomi daerah. Menurut Pasal 10 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.17 tahun 2018, Kecamatan, yang menjadi tugas umum camat adalah:

1. Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum di tingkat Kecamatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-

undangan yang mengatur pelaksanaan urusan pemerintahan umum;

2. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
3. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
4. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah;
5. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
6. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan;
7. Membina dan mengawasi penyelenggaraan pemerintahan desa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur desa
8. Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten/kota yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja perangkat daerah kabupaten/kota yang ada di Kecamatan, dan
9. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut tugas yang ditetapkan oleh Undang-Undang No. 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.17 tahun 2018 tentang Kecamatan, Camat memiliki banyak tugas dan kewajiban. Salah satunya adalah mengatur pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum.

Hasil pengamatan langsung penulis terhadap pelayanan umum di salah satu kecamatan di Kabupaten Tapanuli Selatan, yaitu di Kecamatan Angkola Barat, menunjukkan bahwa fungsi camat, terutama sebagai pembina, belum berjalan sebagaimana mestinya.

Untuk mendapatkan informasi yang akurat tentang pelayanan kepada masyarakat, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Efektivitas

Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Pemerintahan Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan”.

II. Pengertian Pelayanan Publik

2.1 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan Publik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan:

1. 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.
2. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
3. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
4. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
5. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh

penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Menurut Wikipedia Indonesia (www.wikipedia.com), "pelayanan publik" adalah semua jenis layanan, baik barang publik maupun layanan publik, yang diberikan oleh pemerintah pusat, daerah, dan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan undang-undang. Disebutkan juga tentang karakteristik pelayanan publik dalam pengertian wikipedia ini.

Selanjutnya Sampara berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik juga didefinisikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat serta untuk memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan, menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.

2.2 Bentuk Pelayanan Publik

Pemerintah, melalui lembaganya, dan segenap karyawannya, bertanggung jawab untuk menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat umum. Pemerintah melakukan banyak hal.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63

Tahun 2003, pelayanan publik dibagi berdasarkan 3 kelompok, yaitu:

1. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik. Misalnya status kewarganegaraan, kepemilikan, dan lain-lain. Dokumen-dokumen ini antara lain KTP.
2. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan publik. Misalnya penyediaan tenaga listrik, air bersih dan lain-lain.

Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik Misalnya pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain-lain.

Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Men PAN) Nomor 81 Tahun 1993 mengutarakan pula bahwa pelayanan umum mengandung unsur-unsur sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
3. Mutu, proses dan hasil pelayanan umum diupayakan agar dapat member keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberikan peluang

kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Sedermayanti, 2004: 193).

Menurut Moenir (2002: 190-196), bentuk pelayanan ada tiga macam yaitu:

1. Pelayanan dengan lisan. Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia.
2. Pelayanan melalui tulisan. Dalam bentuk tulisan, layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangannya berupa suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi.

Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk tindakan atau hasil dari tindakan, bukan hanya berbicara. Berbicara tentang layanan pemerintah, tentunya tidak terlepas dari layanan pemerintah pada sektor publik. Hal ini karena layanan pemerintah biasanya berkaitan dengan masalah umum seperti pengurusan akte kelahiran, kartu keluarga, kredit, dan KTP. Layanan ini diberikan untuk kepentingan umum dan dilakukan untuk kepentingan umum.

1.3 Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Menurut UU nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Ruang lingkup pelayanan publik menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 adalah:

1. Pelayanan barang publik meliputi:

- a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
 - b. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
 - c. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
2. Pelayanan jasa publik meliputi:
- a. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
 - b. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
 - c. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

3. Pelayanan administratif meliputi:

- a. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.
- b. Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

III. Kerangka Pemikiran

Prinsip-prinsip pemerintahan yang baik diatur oleh UU No. 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik, yang juga menentukan seberapa efektif fungsi pemerintahan itu sendiri. Kemampuan untuk memberikan pelayanan sangat membantu pencapaian tujuan organisasi; semakin tinggi kemampuan pegawai untuk melaksanakan tugas, semakin efektif pencapaian tujuan organisasi. Menjadikan kebijakan setiap organisasi untuk dapat meningkatkan kemampuan pegawai yaitu dengan menyertakan dalam pendidikan dan pelatihan sebelumnya, sehingga akan memberi kesempatan bagi pegawai untuk mengembangkan kualitas potensi yang dimilikinya.

Peningkatan efektifitas pelayanan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kemampuan pimpinan, motivasi yang tinggi dari pegawai atau pegawai, struktur organisasi yang jelas dan masih banyak faktor lainnya yang dianggap berperan dalam mempengaruhi kerja.

Dilihat dari kebutuhan masyarakat, pelayanan publik sangat penting, baik barang publik maupun jasa publik. Barang publik dapat berupa fasilitas yang menunjang kehidupan masyarakat, seperti jalan raya, air bersih, telepon umum, dan sebagainya. Semakin baik kualitas pelayanan publik, semakin baik kehidupan masyarakat, sehingga tidak ada masalah yang

menghalangi orang untuk melakukan kegiatan sehari-hari mereka.

Selain itu juga terdapat komponen pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada bagian latar belakang bahwa efektivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan dalam pelayanan kepada masyarakat, dapat dilihat melalui kerangka pemikiran dibawah ini.

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



IV. Metode Penelitian

4.1. Jenis Penelitian

Penelitian survei ini bersifat deskriptif, dan penulis akan memberikan gambaran yang jelas tentang tugas dan fungsi pemerintahan kecamatan dalam pelayanan masyarakat.

4.2 Informan

Informan adalah pihak-pihak yang dapat dipercaya dan mengetahui secara jelas mengenai substansi penelitian. Dalam hal ini, maka informan adalah pihak-pihak yang berasal dari atau bertugas sehari-hari di kantor Kecamatan Angkola Barat, Kabupaten Tapanuli Selatan.

Penelitian ini melibatkan informan berikut: Camat, Sekretaris Kecamatan, Kepala Seksi Pemerintahan, Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum, dan pihak lain yang dianggap relevan untuk memberikan informasi terkait penelitian.

4.3 Jenis dan Sumber Data

Data primer, yaitu data atau keterangan yang didapat langsung dari seluruh informan melalui wawancara yang telah disiapkan terkait Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan.

Data sekunder yaitu data pendukung yang berkenaan dengan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan berupa gambaran umum lokasi penelitian, menyangkut struktur organisasi tugas dan fungsi setiap unit kerja, golongan pegawai, jumlah pegawai dan fasilitas.

4.4 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi, yaitu penulis mengadakan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti dengan menggunakan teknik rating scale (skala rating / penilaian) yaitu mengukur dengan memberikan rating tentang pelaksanaan tugas dan fungsi camat dalam melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya, dan/atau yang belum dapat dilaksanakan di Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan.
2. Wawancara, yaitu wawancara langsung yang penulis lakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan yang

sudah disiapkan terlebih dahulu untuk memperoleh data mengenai masalah penelitian ini. Wawancara ini penulis lakukan untuk mendapatkan atau memperoleh data-data yang berhubungan dan berkaitan dengan penelitian.

4.5 Teknik Analisa Data

Data yang diperoleh di lapangan akan dianalisis secara kualitatif yang kemudian dipaparkan secara deskriptif dengan memaparkan pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan Kecamatan Angkola Barat, kabupaten Tapanuli Selatan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

V. Hasil Penelitian

Hasil penelitian dapat diraikan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan kecamatan di Kecamatan Angkola Barat, Kabupaten Tapanuli Selatan sudah berjalan dengan baik dan efektif. Hal ini didasarkan pada pemberian pelayanan yang optimal oleh pegawai kecamatan serta pemahaman masyarakat terhadap pelayanan yang dimohon.
2. Pelayanan yang diberikan menurut pengamatan peneliti sudah sesuai dengan standar pelayanan serta belum memenuhi asas penyelenggaraan pelayanan publik seperti yang tertera dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, ketepatan waktu, ekonomis, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, dan keadilan yang merata.
3. Faktor-faktor yang berperan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Angkola Barat yakni faktor yang berasal dari internal Kecamatan Angkola Barat, yakni bidang pelayanan seperti profesionalitas pegawai, pemahaman pegawai terhadap standar

operasional prosedur pelayanan dan dasar hukum pemberian pelayanan dan sarana dan prasarana kecamatan. Sementara faktor dari masyarakat (eksternal), yaitu kelengkapan berkas yang menjadi syarat administrasi pengurusan, ketertiban masyarakat dalam melakukan pengurusan di kantor kecamatan, dan pengetahuan masyarakat.

VI. Daftar Pustaka

Buku dan Publikasi

- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima, Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Fandy, Tjiptono. 2008. *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*, Andi, Yogyakarta.
- Handyaningrat, Soewarno. 1980. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Muslim, Khalil. 2013. *Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Pemerintahan Kecamatan Kota Makassar Dalam Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat*. Skripsi Fakultas Hukum, Bagian Tata Negara, Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Prasetyo, Reni. 2013. *Pelayanan Publik Di Kecamatan Margoyoso Kabupaten Pati (Studi Tentang Pelaksanaan UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik)*. Skripsi Jurusan Politik Dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Semarang. Semarang.
- Sondang P.Siagian. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 1999. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sunarno, Siswanto. 2009. *Hukum Pemerintahan Daerah di Indonesia*. Sinar Grafika: Jakarta.

- Syarifin, Pipin dan Dedah Jubaedah. 2006. *Pemerintahan Daerah di Indonesia*. CV Pustaka Setia: Bandung.
- Syafiie, Inu Kencana. 2001. *Pengantar Ilmu Pemerintahan (Edisi Revisi)*, Bandung, Refika Aditama.

Perundang-Undangan dan Dokumen-Dokumen

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Peraturan Daerah Kabupaten Tapanuli Selatan Nomor 23 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Pada Pemerintah Kabupaten Tapanuli Selatan.