

PENGARUH ROLLING PEJABAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(Suatu Studi Di Kantor Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Minahasa Selatan)

Fatly.v. Mirah.

Wilson Yappy Rompas

.Gustaf Budi Tampi

ABSTRACT : Rolling is an incarnation or manifestation of the dynamics of organizations that serve as one way to achieve organizational goals and implemented to reduce the tedium of the job, increase knowledge, skills and increase the motivation and morale, in addition to placing the appropriate officials with expertise in the field of duty each. Problems to be answered in this research is how Rolling officials can affect the quality of public services in the scope of government staffing minahasa south.

This study uses quantitative methods. This study aims to measure the relationship Rolling Minahasa district officials in the south with indicators of work experience, knowledge and skills and employees. This research was conducted by taking 5 samples at several SKPD with sample set of 20 respondents. Gathering data using questionnaires and interviews aided engineering. Data analysis using linear regression analysis and correlation of product moment. Management of data analysis using manual calculation formulas based on statistical analysis of linear regression and correlation product moment.

Based on the analysis of the data showed: (1) correlation coefficient Rolling Minahasa officials in the southern district of the quality of public services is positive in the amount of 0.239 scale. (2) The correlation coefficient Rolling officials on the quality of public services delivery regency minahasa south is 0.306 while the coefficient of determination is 0.093 . results of these studies concluded that the influence of officials Rolling positive and significant impact on the quality of public services in the district minahasa south.

Keywords: influence, rolling, quality, public service

PENDAHULUAN

Pasca bergulirnya era reformasi membawa dampak pada perubahan penyelenggaraan pemerintah daerah. Pemerintahan yang dulunya sentralistik berubah menjadi desentralistik, dimana peranan daerah lebih diberdayakan melalui penerapan otonomi daerah. Secara fundamental, pemberian penyelenggaraan

otonomi daerah dimaksudkan untuk mengoptimalkan fungsi pemerintahan yang meliputi : pemberian pelayanan yang lebih baik; fungsi pengaturan; fungsi pembangunan; fungsi perwakilan; dan fungsi koordinasi Sarundajang (2000) menyatakan bahwa otonomi daerah, sebagai salah satu bentuk desentralisasi pemerintahan pada hakikatnya ditujukan untuk memenuhi

kepentingan bangsa secara keseluruhan, yaitu upaya untuk lebih mendekati tujuan-tujuan penyelenggaraan pemerintahan untuk mewujudkan cita-cita masyarakat yang lebih adil dan makmur.

Lebih lanjut, Sarundajang (2000) menjelaskan bahwa tujuan pemberian otonomi kepada daerah setidak-tidaknya meliputi empat aspek sebagai berikut:

1. Dari segi politik adalah untuk mengikutsertakan, menyalurkan inspirasi dan aspirasi masyarakat, baik untuk kepentingan daerah sendiri maupun untuk mendukung politik dan kebijaksanaan nasional dalam rangka pembangunan dalam proses demokrasi dilapisan bawah.
2. Dari segi manajemen pemerintahan adalah untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna penyelenggaraan pemerintah, terutama dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan memperluas jenis-jenis pelayanan dalam berbagai bidang kebutuhan masyarakat.
3. Dari segi kemasyarakatan, untuk meningkatkan partisipasi serta menumbuhkan kemandirian masyarakat dengan melakukan usaha pemberdayaan masyarakat, sehingga masyarakat makin mandiri, dan tidak terlalu banyak tergantung pada pemberian pemerintah serta memiliki daya saing yang kuat dalam proses penumbuhannya.
4. Dari segi ekonomi pembangunan, adalah untuk melancarkan pelaksanaan program pembangunan guna tercapainya

kesejahteraan rakyat yang makin meningkat.

Dalam konteks otonomi daerah, keberhasilan pemerintah daerah dapat dilihat dari seberapa jauh kebutuhan nyata masyarakat dapat dipenuhi, masyarakat dapat diberdayakan dan puas terhadap pelayanan yang diterima (Kasim 1996). Disisi lain Koswara (1997) mengatakan bahwa, keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah tidak terlepas dan sangat bergantung kepada sikap mental dan perilaku serta kemampuan profesional aparatur pemerintah daerah. Sederhananya dapat dikatakan bahwa hakikat dan tujuan dari otonomi daerah, salah satunya adalah untuk meningkatkan pelayanan publik. Guna meningkatkan pelayanan publik, titik berat pelaksanaan otonomi daerah diletakkan di kabupaten atau kota. Hal ini mengingat kabupaten atau kota merupakan tingkatan pemerintahan yang dekat dengan masyarakat, sehingga pemerintah kabupaten atau kota tentu lebih memahami tentang kebutuhan masyarakat. Dengan pemahaman yang baik mengenai kondisi masyarakat, maka diharapkan pemerintah dapat merumuskan kebijakan-kebijakan publik yang tepat, guna meningkatkan pelayanan publik.

Pemerintah Daerah dalam melaksanakan salah satu fungsinya yaitu meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan, terutama dalam memberikan pelayanan publik, harus mampu mengatur atau memmanage organisasi birokrasi. Kemampuan pemerintah dalam mengatur organisasi birokrasi sangat

bergantung kepada sikap mental dan perilaku serta kemampuan profesional aparatur pemerintah daerah dalam membuat kebijakan. Setiap kebijakan yang implementasikan harus menjawab kebutuhan pelayanan publik. Disisi lain salah satu permasalahan yang dihadapi organisasi birokrasi dewasa ini adalah pelayanan publik yang kurang prima. Sampai sekarang pelayanan birokrasi pemerintahan kita masih kurang produktif dan jauh dari harapan publik. Dimana organisasi birokrasi identik dengan pelayanan yang berbelit-belit dan penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan kompetensi dan kemampuan yang dimiliki.

The right man in the right place atau *The right man in the right place in the right job on the right tim* sangat penting dalam pelayanan publik. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menempatkan orang yang tepat pada tempat atau jabatan yang tepat sesuai dengan kompetensinya dengan waktu yang tepat. Karena akan sangat berpengaruh pada kualitas layanan yang diberikan.

Pelaksanaan prinsip *the right man in the right place in the right job on the right time* dapat dilakukan melalui rolling pejabat.

Rolling pejabat merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan guna meningkatkan pelayanan publik. Rolling pejabat sebagai penjelmaan atau perwujudan dari dinamika organisasi yang dijadikan sebagai salah satu cara untuk mencapai tujuan organisasi dan dilaksanakan untuk mengurangi rasa bosan kepada pekerjaan serta meningkatkan motivasi dan semangat kerja, selain itu untuk menempatkan pejabat sesuai dengan skill dalam bidang tugasnya masing-masing. Dalam pelaksanaan rolling harus benar-benar berdasarkan penilaian yang objektif dan didasarkan atas indeks prestasi yang dicapai pejabat mengingat sistem pemberian rolling dimaksudkan untuk memberikan peluang bagi para pegawai negeri sipil untuk mengembangkan potensi yang dimilikinya. Maka dalam pelaksanaan rolling jabatan harus memenuhi tuntutan yang di sebut baperjakat (badan pertimbangan jabatan dan pangkat) yang biasanya telah ditentukan oleh Badan Kepegawaian Dan Diklat setempat. Pada dasarnya rolling pejabat ini ditentukan oleh pembina kepegawaian di daerah tersebut yakni bupati melalui berbagai pertimbangan yaitu

1. Kebutuhan dari suatu SKPD (satuan kerja pemerintah daerah)
2. Pertimbangan kepangkatan.

Menurut Siagian (2001:172) melalui rolling, pejabat sesungguhnya memperoleh manfaat yang tidak sedikit, yaitu:

1. Pengalaman baru.
2. Cakrawala pandangan yang lebih luas.
3. Tidak terjadinya kejenuhan atau kebosanan.

4. Perolehan pengetahuan dari keterampilan baru.
5. Perolehan prospektif baru mengenai kehidupan organisasional.
6. Persiapan untuk menghadapi tugas baru, misalnya promosi.
7. Motivasi dan keputusan kerja yang lebih tinggi berkat tantangan dan situasi baru yang dihadapi.

Dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Pasal 130 ayat (2) yang menyatakan bahwa: Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian dari dan dalam jabatan eselon II pada Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota ditetapkan oleh Bupati/Walikota setelah berkonsultasi kepada Gubernur. Namun dalam pelaksanaan rolling pejabat, sering disalah tafsirkan orang yaitu sebagai hukuman jabatan atau didasarkan atas hubungan yang kurang baik antara atasan dengan bawahan. Bahkan dewasa ini, rolling pejabat identik dengan adanya unsur politik didalamnya.

Politisasi mutasi/rolling sebetulnya ada dan memang melekat di semua tingkatan pemerintahan di Indonesia. Dalam terminologi birokrasi pemerintahan, menyebut politik dan mutasi/rolling, dua hal yang harus diperhatikan yakni politik mutasi dan mutasi politik. Politik mutasi adalah upaya sadar yang dilakukan oleh pemimpin di sebuah lembaga untuk mengganti elemen-elemen organisasi guna memaksimalkan keuntungan atau keberhasilan. Moral utama rolling/mutasi di sini adalah kesejahteraan semua orang. Caranya adalah dengan menempatkan orang yang tepat pada tempat

yang tepat. Jadi, sifatnya positif. Sebaliknya, mutasi politik adalah konsep yang menjadikan mutasi sebagai ruang untuk menempatkan orang-orang sesuai keinginan pemimpin dalam hal ini bupati/walikota agar tujuan individunya bisa tercapai.

Kabupaten Minahasa Selatan resmi dipimpin oleh Bupati Tetty Augenia Paruntu, SE dan Wakil Bupati Drs. Sonny Tandayu pada tanggal 14 Desember 2010. Selama kurang lebih tiga tahun melayani di Kabupaten Minahasa Selatan, Tetty Augenia Paruntu, SE dan Drs. Sonny Tandayu telah melaksanakan Rolling pejabat di tingkat Eselon II, III, & IV. Banyak pejabat yang mengalami mutasi, promosi dan bahkan banyak pegawai yang mengalami demosi. Berkaitan dengan ini, banyak spekulasi yang muncul dimana rolling ini didasarkan pada balas jasa atau balas dendam pemelukada yang lalu. Karena hampir setiap pergantian Bupati/walikota maka akan terjadi mutasi/rolling pejabat secara besar-besaran. Setelah saya amati kembali terjadi banyak masalah di beberapa SKPD yang pejabatnya mengalami mutasi/rolling hal ini didasarkan dengan adanya beberapa pejabat di mutasi ke tempat dimana bukan merupakan bidangnya, hal inilah yang menjadi masalah apa terlebih hal ini berdampak kepada kualitas pelayanan publik.

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Sesuai tujuan dari penelitian untuk mengetahui pengaruh rolling pejabat terhadap kualitas pelayanan publik di kantor

Badan Kepegawaian dan Diklat kabupaten Minahasa Selatan, maka penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono, 2013)

B. Variable Penelitian dan Definisi Operasional

Variable dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang, atau objek, yang mempunyai "variasi" antara satu orang dengan yang lain atau satu objek dengan objek yang lain (hatch dan farhadi, dalam Sugiyono, 2013). Dalam penelitian menggunakan dua variable beserta dengan definisi operasionalnya :

1. Rolling pejabat sebagai variable independen (yang memengaruhi) dengan simbol X dengan definisi operasional ialah suatu perubahan, pemindahan atau transfer pejabat pada posisi/jabatan/tempat/pekerjaan yang sederajat atau horizontal bukan suatu kenaikan maupun suatu penurunan (promosi dan demosi), indikator variabelnya adalah : Perubahan posisi jabatan, Mutasi ke tempat pekerjaan yang lain Adanya kesempatan karyawan berprestasi untuk rolling/mutasi jabatan, Harapan karyawan untuk rolling/mutasi jabatan, Kejelasan informasi

rolling/mutasi jabatan, Memberikan semangat kerja pada karyawan.

2. Kualitas pelayanan publik di kabupaten minahasa selatan sebagai variable dependen (dipengaruhi) dengan simbol Y , definisi operasionalnya adalah kepuasan tingkat pelayanan terhadap masyarakat akan kualitas yg di timbulkan dari seorang pelayan publik, indikator variabelnya,: Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi; Kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi; Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan.

C. Populasi dan Sampel

Penelitian ini akan dilaksanakan di kabupaten Minahasa selatan khususnya di kantor badan kepegawaian dan diklat. Populasi penelitian ini ialah pejabat-pejabat yang mengalami mutasi/rolling yang jumlahnya 20 orang yang di ambil sampel random di 5 dinas yang ada di kabupaten minahasa selatan.

Jumlah sampel (responden) ditetapkan sebanyak 20 orang responden dari unsur pejabat eselon II, III dan IV .

D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer diperoleh dari informan secara langsung melalui wawancara mendalam terhadap responden yang telah ditentukan sebelumnya dengan menggunakan pedoman kuesioner dan

alat bantu wawancara. Kuesioner menggunakan skala likert dengan poin jawaban a (5), b (4), c (3), d (2) dan e (1)

2. Data sekunder diperoleh dengan observasi secara langsung lokasi yang sudah ditetapkan terlebih dahulu sebagai objek penelitian

E. Teknik Analisis Data

Berdasarkan karakteristik data dan keperluan pengujian hipotesis penelitian, maka teknik analisa data yang sesuai untuk digunakan terdiri dari :

1. Untuk mengidentifikasi masing-masing variable digunakan analisis presentase yang di deskripsikan dalam tabel distribusi frekuensi.
2. Untuk menguji keeratan hubungan (derajat korelasi) digunakan teknik analisis korelasi product moment, dengan mengikuti langkah-langkah berikut ini.
 - a. Menghitung nilai koefisien korelasi dengan mengoperasikan rumus

r- person yang dimodifikasi oleh sudjana (1983)

$$r = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

- b. Melakukan ujian signifikansi (uji hipotesis) dengan cara mengkonsultasikan nilai rhitung dengan nilai r tabel pada taraf uji 1 % dengan derajat kebebasan (dk)=n

3. Apabila hasil uji ternyata signifikan, menurut sugiyono (2009) perlu dilanjutkan dengan analisis regresi linier sederhana guna mengetahui bentuk pola hubungan fungsional antara kedua variabel, dengan menyelesaikan persamaan regresi linier sederhana $Y=a+bx$ menempuh prosedur analisis sebagai berikut :

Menghitung koefisien kontanta a dan koefisien regresi b melalui penyelesaian rumus :

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}$$

$$b = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n\sum X^2 - (\sum X)^2}$$

menguji keberartian koefesien regresi (uji independent) dan uji linearitas regresi.

4. Untuk mengetahui besarnya kontribusi atau pengaruh rolling pejabat (x) terhadap kualitas pelayanan publik (y) digunakan analisis determinasi dengan cara mengkuadratkan nilai koefisien korelasi $(r)^2$.

Pembahasan

Hasil penelitian yang dilakukan terhadap 20 responden di beberapa SKPD , ternyata menemukan bahwa rolling pejabat berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik di kantor BKD kabupaten Minahasa selatan. Berdasarkan analisis regresi liner didapat persamaan tentang hubungan fungsional pengaruh rolling jabatan terhadap kualitas pelayanan publik yaitu $y= 15,77+ 0,239x$

. Koefisien regresi $b = 0,239$ yang bertanda positif tersebut jelas menunjukkan bahwa hubungan pengaruh variabel pengaruh rolling jabatan terhadap kualitas pelayanan publik di kantor bkd minsel adalah positif dengan pola perkembangan $1:0,239$ artinya kualitas sebelum dan sesudah rolling pejabat sebesar 1 skala /satuan dan akan menyebabkan perubahan kualitas sebesar $0,239$. pola hubungan fungsional adalah sangat berarti atau sangat signifikan, sebagaimana ditunjukkan oleh hasil pengujian keberartian regresi dengan uji F didapat $F_{hitung} = 56,279$

Hasil analisis korelasi product moment (person correlation) juga menunjukkan adanya korelasi dan daya determinasi/pengaruh rolling pejabat terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien (r) sebesar $0,306$ dan nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar $0,093$. hasil analisis korelasi ini memiliki makna bahwa pengaruh rolling pejabat terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 65% sedang sisanya 35% ditentukan oleh variabel lain. Hasil penelitian tersebut memberikan kesimpulan bahwa rolling pejabat berpengaruh dalam menentukan kualitas pelayanan publik di kantor BKD kabupaten Minahasa selatan. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, maka sesuai dengan apa yang dikemukakan Sastrohadiwiryo (2002) rolling pejabat sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik karena rolling pejabat adalah kegiatan ketenagakerjaan yang berhubungan dengan proses pemindahan

fungsi, tanggung jawab, dan status ketenagakerjaan tenaga kerja ke situasi tertentu dengan tujuan agar tenaga kerja yang bersangkutan memperoleh kepuasan kerja yang mendalam dan dapat memberikan prestasi kerja yang semaksimal mungkin yang menunjukkan kualitas dari seorang pelayan publik tersebut.

Hasil penelitian ini dapat memberikan implikasi bahwa pemerintah perlu lagi meningkatkan pengawasan terhadap proses rolling pejabat yang, sebab berdasarkan pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, walaupun proses rolling yang ada sudah melalui prosedur yang dilakukan oleh baperjakat (badan pertimbangan jabatan dan pangkat) namun masih ada pula yang kedapatan pejabat yang mengalami rolling belum mengetahui pasti tugas dan fungsinya ditempat yang baru. Ini artinya pemerintah setempat harus lebih memaksimalkan lagi perhatian serta pengawasan terhadap rolling pejabat yang masih belum menerapkan *The right man in the right place* atau *The right man in the right place in the right job on the right time* secara utuh (sudah melakukan tetapi tidak dilakukan secara benar) agar supaya kualitas pelayanan publik akan terasa baik oleh publik meskipun dengan situasi seua rolling pejabat.

Untuk memprediksi kualitas pelayanan publik sebagai dampak dari rolling pejabat, maka dapat dilakukan perhitungan dengan metode interpolasi yaitu memasukkan nilai tertentu dari variabel rolling pejabat kedalam persamaan regresi

hasil data. Apabila implementasi kinerja BKD dalam mengelola proses rolling pejabat bisa menghasilkan pejabat yang berkualitas maka peningkatan nilai (score) maksimal hasil pengamatan yakni (34) maka dapat diprediksi peningkatan kualitas pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

$$y = 15,77 + 0,239 (34) \\ = 23,89$$

Hasil perhitungan ketetapan prediksi diatas menunjukkan bahwa apabila kinerja seorang pelayan publik dalam mengelola sistem dengan memperhatikan mutu yang ada didalam seorang pelayan publik dapat ditingkatkan sebesar nilai (score) maksimum variabel tersebut hasil pengamatan (34) dari kondisi yang ada sekarang, maka diharapkan akan terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik sebesar 23,89 skala, atau jika dihitung dalam skala ideal pengukuran variabel ini yakni (35) kualitas pelayanan publik akan meningkat sebesar 24,13%. Hasil perhitungan prediksi ini dapat mengindikasikan bahwa rolling pejabat terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh sebab itu pengambil kebijakan lebih memperhatikan lagi kualitas pelayanan yang di munculkan oleh pejabat yang baru mengalami rolling pejabat di kabupaten Minahasa selatan untuk bisa membuat unsur pemerintahan yang bermutu di kalangan pemerintahan

Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian di atas dan hasil penelitian yang telah di kemukakan pada bab

sebelumnya, maka dapatlah di peroleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Dilihat dari analisis data yang dipakai menunjukkan bahwa kebijakan rolling pejabat di kalangan lingkup pegawai kabupaten Minahasa selatan cukup dirasakan oleh sebagian pegawai dan bisa dilihat bahwa rolling pejabat yang dilakukan belum maksimal dilihat dari segi peningkatan pelayanan
2. Walaupun melihat rolling pejabat sudah dilakukan 3 kali di lingkup pemerintahan yang ada namun sebagian pejabat pemerintahan yang mengalami rolling pejabat kualitas pelayanannya masih jauh dari yang diharapkan publik.
3. Berdasarkan analisis regresi linier dan korelasi product moment menunjukkan bahwa kebijakan rolling pejabat berpengaruh dan punya korelasi signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

B. Saran

Berdasarkan berbagai kajian yang telah dikemukakan diatas, yang menjadi saran penulis seputar pengaruh rolling pejabat terhadap kualitas pelayanan publik (suatu studi di kantor kepegawaian dan diklat kabupaten Minahasa selatan) adalah sebagai berikut :

1. Pemerintah rutin memeriksa data-data tentang kepegawaian daerah, membuat rumpun jabatan dan memantau iklim kerja di lingkup pemerintahan daerah supaya ad pegangan yang valid dan mempermudah pelaksanaan rolling

- jabatan sehingga terjadi penyegaran dan pemberdayaan untuk pegawai.
2. Pejabat, pembina kepegawaian daerah dalam hal ini bupati, harus menggerakkan pejabat-pejabat untuk maksimal dalam tugas dan tanggung jawabnya melalui pemberian penghargaan khusus kepada pejabat yang dinilai berhasil dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik.
 3. Pejabat yang mengalami rolling jabatan harus melakukan tugas tanggungjawab yang dipercayakan dengan baik, tidak hanya loyalitas terhadap atasan tapi harus memaksimalkan potensi dan kinerja guna pelayanan publik yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Amins, H Achmad, MM, Dr. *Manajemen Kinerja Pemerintah Daerah*, Yogyakarta: LaksBang PRESSindo, 2012.
- Djohan, Djohermansyah, MA, Dr, Prof. *Potret Otonomi Daerah dan Wakil Rakyat Di Tingkat Lokal*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2007.
- Dunn, N William. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2005
- Gibson, James L. Et al. 1996. *Organisasi; Perilaku, Struktur dan Proses*, Edisi kedelapan Jilid I, Alih Bahasa N. Indriani MM, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Ibrahim, H Amin, MA, Dr. *Pokok-Pokok Administrasi Publik dan Implementasinya*, Bandung:Refika Aditama, 2008.
- Indiahono, Dwiyanto. *Perbandingan Administrasi Publik Model, Konsep, dan Aplikasi*, Yogyakarta: Gava Media, 2009.
- Kaloh, J, Dr. *Mencari Bentuk Otonomi Daerah Suatu Solusi Dalam Menjawab Kebutuhan Lokal dan Tantangan Global*, Jakarta: Rineka Cipta, 2007.
- Luankali, Bernadus. 2007. *Analisis Kebijakan Publik dalam Proses Pengambilan Keputusan*. Jakarta: AMELIA.
- Pasolong, Harbani. *Kepemimpinan Birokrasi*, Bandung: Alfabeta, 2010
- Pramusinto, Agus, Dr dan Dr. Erwan Agus Purwanto. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik: Kajian tentang pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia*, Yogyakarta: Gava Mediaa JIAN-UGM MAP-UGM, 2009.
- Rasyid, Muhammad Ryaas. 1998, *Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah dalam Pembangunan Administrasi Di Indonesia*. Pustaka LP3ES: Jakarta.
- Ridwan, Juniarso, Dr dan Achmad Sodik Sudrajat. *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung: NUANSA, 2010
- Santosa, Pandji, Dr. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*, Bandung: Refika Aditama, 2009

Sarundajang,S.H. *Penerapan Otonomi Daerah Untuk Mengoptimalkan Sumber Daya Lokal Menghadapi Tantangan Global*, Jakarta:Taskap Regular Angkatan XXXIII Lemhanas, Dephankam RI, 2000

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004
Tentang mutasi pejabat

Sedarmayanti,Hj. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Bandung: Refika Aditama, 2011

Sinambela,Poltak.Lijan. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010

Sugiyanti , 1998, *strategi pelayanan prima*, lembaga Administrasi Negara RI, Jakarta

Thoah,Miftah. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2009

Waluyo. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*, Bandung: Mandar Maju, 2007

Wicaksono,Widya Kristian. *Administrasi dan Birokrasi Pemerintah*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006

Winardi, J. *Manajemen Perubahan (Management of Change)*, Jakarta: Kencana, 2010

Sumber – Sumber Lain:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008
Tentang Keterbukaan Informasi Publik