

## Kinerja Dinas Lingkungan Hidup Dalam Pelayanan Izin Lingkungan Di Kabupaten Minahasa Utara

*Meizy Ribka Dompas<sup>1</sup>*

*Sarah Sambiran<sup>2</sup>*

*Ismail Sumampow<sup>3</sup>*

*Email Korespondensi: meisyrdompas@gmail.com*

### Abstrak

Adapun tujuan dalam penelitian adalah Untuk mengetahui Kinerja Dinas Lingkungan Hidup Dalam Pelayanan Izin Lingkungan Di Kabupaten Minahasa Utara. Izin lingkungan diperlukan untuk suatu studi kelayakan dikarenakan tercantum didalam undang-undang dan juga peraturan pemerintah serta untuk menjaga lingkungan dari suatu operasi proyek kegiatan industri atau juga kegiatan-kegiatan lainnya yang dapat menyebabkan terjadinya kerusakan lingkungan, untuk mengetahui dampak penting usaha atau kegiatan terhadap lingkungan hidup, dampak penting dari amdal ini untuk mengetahui besarnya jumlah penduduk yang akan terkena dampak dari usaha atau kegiatan, luas wilayah penyebaran dampak, intensitas dan lamanya dampak berlangsung, banyaknya komponen lingkungan hidup lain yang terkena dampak. Oleh sebab itu pelayanan perizinan oleh dinas perizinan selayaknya berkualitas dan memiliki integritas. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Minahasa Utara dalam pemberian izin lingkungan dilihat dari produktivitasnya sudah baik, Secara kuantitas, pengurusan izin lingkungan perharinya tidak terlalu banyak, hal ini karena pengurusan izin lingkungan hanya untuk beberapa orang saja yang memerlukan surat dari dinas lingkungan hidup.

***Kata Kunci: Kinerja, Lingkungan Hidup, Perizinan***

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>3</sup> Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

*Sekretariat:*

*Gedung H6.2.2. Fispol Unsrat*

*Jl. Kampus Bahu Unsrat Manado*

## Pendahuluan

Kinerja sering dimaknai sebagai perwujudan hasil kerja seorang pegawai secara kuantitas dan kualitas. Sejalan dengan itu kinerja (job performance) diartikan sebagai hasil dari pekerjaan yang terkait dengan tujuan organisasi, efisiensi dan keefektifan kinerja lainnya (Gibson, dkk, 2011). Dari sini dapat dipahami bahwa kinerja merupakan hasil yang dicapai oleh individu ataupun hasil yang dicapai organisasi. Iklim organisasi berhubungan dengan pola perilaku berulang yang ditunjukkan dalam lingkungan keseharian dari organisasi, sebagai pengalaman, pemahaman, dan interpretasi individu dalam organisasi. Dari sini dapat dipahami bahwa seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya tidak bisa lepas dari pengaruh pola perilaku berulang yang terdapat dalam organisasi dimana mereka bekerja. Suatu misal jika dalam suatu organisasi terjadi pembiaran tanpa ada sanksi bagi pegawai yang terlambat datang, maka hal ini akan berdampak pada sikap pegawai pada umumnya.

Dinas Lingkungan Hidup Daerah Kabupaten Minahasa Utara yang merupakan salah satu unsur Organisasi Perangkat Daerah yang bertugas melaksanakan sebagian urusan rumah tangga daerah dalam rangka penyelenggaraan pengendalian dampak lingkungan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam melaksanakan tugasnya Dinas Lingkungan Hidup memiliki peran yang sangat strategis mengingat lingkungan hidup merupakan wahana bagi kelangsungan kehidupan. Kualitas lingkungan akan sangat berpengaruh terhadap kualitas kehidupan manusia sehingga memerlukan penanganan yang serius dan memerlukan komitmen semua pihak.

Beberapa permasalahan yang menjadi tantang dari Dinas Lingkungan Hidup Minahasa Utara selama ini berfokus pada Industrialisasi dan aktivitas manusia yang semakin berkembang, Menurunnya potensi sumber daya alam, Masih minimnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang konsep pelestarian ketersediaan

sumber daya alam dan pengelolaan lingkungan hidup berkelanjutan, Adanya pengaduan masyarakat tentang kasus pencemaran dan perusakan lingkungan dan Perubahan iklim yang mengancam kenyamanan hidup manusia dan makhluk hidup lainnya.

Pelayanan perizinan yang dilayani oleh dinas lingkungan hidup berfungsi untuk memastikan setiap orang atau perusahaan yang akan membangun suatu usaha atau bangunan tidak menyalahi aturan dan berdampak negative pada lingkungan. Perizinan tersebut diharapkan dapat dikelola secara optimal dan profesional untuk kemajuan dan keberlangsungan lingkungan hidup di Kabupaten Minahasa Utara.

Berdasarkan undang-undang disebutkan bahwa pemerintah harus memberikan informasi kepada pemohon tanpa mempersulit proses dan prosedur. Dalam undang-undang telah disebutkan bahwa proses dan prosedur tersebut dilaksanakan secara cepat dalam pelayanan, biaya ringan, dan dengan cara yang sederhana. Namun dalam kenyataannya pengurusan izin lingkungan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Minahasa Utara tidak dapat memberikan pelayanan seperti yang telah disyaratkan dalam undang-undang, dimana pelayanan yang diberikan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Minahasa Utara masih sangat rendah karena tidak adanya kepastian, waktu penyelesaian yang lama dan sikap aparaturnya yang kurang responsif dalam pelayanan pengurusan izin lingkungan.

Dari pengamatan peneliti dilapangan terkait pemberian izin lingkungan hidup di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Minahasa utara masih belum optimal, hal ini masih lambatnya keluar izin dari pihak pemerintah daerah, hal ini disinyalir lambatnya pengecekan lapangan serta birokrasi yang berbelit-belit sehingga dapat membuat masyarakat malas untuk mengurus berbagai keperluan tentang perizinan di Dinas Lingkungan Hidup kabupaten Minahasa Utara.

Menyikapi fenomena-fenomena tersebut, sudah seharusnya pemerintah mengambil langkah kongkrit agar pelayanan pengurusan izin lingkungan dapat

terimplementasi dengan baik dan berhasil memenuhi kepuasan publik, maka dapat dikatakan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik selaku aparatur pemerintahan. Selain itu bila terbukti pula aparatur pemerintah di Kantor Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Minahasa Utara telah menerapkan kualitas pelayanan yang baik dalam pelayanan khususnya pengurusan izin lingkungan, maka hal ini dapat menjadi tolak ukur sekaligus sebagai spirit guna menjawab tantangan perubahan ke arah perbaikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan rakyat demi terwujudnya kesejahteraan rakyat..

## Metode Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif. Fokus penelitian yaitu bagaimana Kinerja Dinas Kinerja Dinas Pemerintah Daerah melalui Dinas Lingkungan hidup Minahasa Utara dalam memberikan pelayanan izin lingkungan bagi masyarakat. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori kinerja dari Dwiyanto (2006;50-52) dalam Pasolong (2010; 178) ialah sebagai berikut:

1. Produktifitas Kerja
2. Kualitas Layanan
3. Responsivitas
4. Akuntabilitas publik

Teknik pengumpulan data adalah langkah terpenting dalam penelitian ini karena bertujuan mendapatkan data agar dapat di analisis. Menyangkut teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Teknik analisis data adalah proses menemukan dan menyusun data yang terkumpul, sehingga data tersebut dapat disimpulkan dan digunakan sebagai bahan informasi yang dapat dipahami oleh diri sendiri dan orang lain. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini adalah:

1. Reduksi data
2. Penyajian data
3. Penarikan kesimpulan

## Pembahasan

### 1. Produktifitas Kerja

Pegawai di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Minahasa Utara dalam menjalankan tugasnya sudah sesuai dengan prosedur sebagai pedoman untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Untuk bisa mendapatkan surat izin lingkungan bagi setiap orang yang akan melakukan usaha atau kegiatan Ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan surat izin lingkungan yaitu mulai dari pengisian formulir kegiatan, peninjauan lokasi usaha atau kegiatan serta penyusunan amdal atau ukl-upl dan sppl, profil usaha atau kegiatan dan penerbitan rekomendasi persetujuan izin lingkungan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa informan bahwa prosedur pelayanan yang ada di Dinas Lingkungan Hidup kabupaten Minahasa Utara Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa setiap orang yang ingin memiliki usaha atau kegiatan wajib memiliki izin lingkungan baik dari usaha yang kecil-kecilan sampai usaha yang besar. Setiap orang yang ingin melakukan kegiatan harus melapor dan mengisiformulir sesuai dengan format prosedur yang berlaku jika ingin mendapatkan surat izin lingkungan, prosedur persyaratan yang rumit kadang membuat masyarakat malas untuk mengurus surat izin lingkungan yang asal membangun saja usaha atau kegiatan tanpa memiliki izin sehingga tidak mematuhi prosedur yang berlaku.

Selanjutnya pengurusan izin lingkungan pada setiap harinya di kantor dari hasil wawancara kepada informan pegawai tidak terlalu banyak rata-rata 2-3 surat perhari , karena pengurusan izin lingkungan hanya untuk orang- tertentu saja yang akan melakukan atau membangun usaha yang akan berdampak pada lingkungan sekitar dan kemungkinan akan berdampak pada masyarakat disekitarnya.

Sarana dan prasarana merupakan segala sesuatu yang dapat digunakan untuk dalam pelayanan, dalam pelayanan penerbitan izin lingkungan tentu ada hal-hal yang dapat membuat kenyamanan bekerja agar dapat hasil yang baik. Faktor pendukung dalam

kualitas pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup yaitu ketersediaan fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari informasi pelayanan, Ketersediaan informasi sangat penting dalam pelayanan untuk mempermudah proses pelayanan. Dari indikator tersebut diperoleh hasil yang didasarkan dari beberapa jawaban informan yang diwawancarai oleh peneliti.

## 2. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atau produk, tenaga kerja, proses dan lingkungannya. Diperlukan strategi kerja pemasaran yang berfokus pada pelanggan, jaminan kepuasan, kerjasama tim dan pemberdayaan karyawan. (Tjiptono 2006:35).

Kualitas pelayanan izin lingkungan hidup di Dinas Lingkungan hidup di Minahasa Utara dapat terlihat adanya prosedur yang jelas bagi masyarakat yang akan mengurus berbagai pelayanan. Berikut ini adalah system, mekanisme dan prosedur pengurusan izin lingkungan yang ada di Dinas Lingkungan hidup Minahasa Utara:

a. Tata Cara bagi pelaku usaha untuk memperoleh Izin Lingkungan untuk usaha dan/atau kegiatan yang masuk dalam kriteria OSS: 1) melakukan pendaftaran untuk kegiatan berusaha melalui laman OSS sehingga diperoleh NIB (Nomor Induk Berusaha), 2) mengajukan Izin Lingkungan dengan komitmen melalui laman OSS untuk memperoleh Izin Usaha dengan komitmen, 3) melakukan pemenuhan komitmen Izin Lingkungan dengan melengkapi Amdal /UKL-UPL/SPPL ke instansi lingkungan hidup pusat/provinsi/Kabupaten/Kota sesuai dengan kewenangannya (dalam tahap ini pelaku usaha harus sudah memiliki data dan informasi lengkap terkait : arahan hasil penapisan, deskripsi rencana usaha/kegiatan, rona lingkungan hidup awal, hasil konsultasi public bagi yang wajib Amdal, 4) notifikasi melalui laman OSS bahwa komitmen Izin Lingkungan telah terpenuhi bersamaan dengan telah

diterbitkannya rekomendasi UKL-UPL, SKKL, atau persetujuan SPPL

b. Tata Cara bagi pelaku usaha untuk memperoleh Izin Lingkungan untuk usaha dan/atau kegiatan yang tidak termasuk dalam kriteria OSS (konvensional) : 1) Permohonan Arahan atau Penapisan jenis dokumen, 2) Pengajuan permohonan Izin Lingkungan secara tertulis kepada Bupati untuk yang skala Amdal dan kepada Kepala DLH untuk yang skala UKL-UPL dengan dilampiri : Dokumen Lingkungan (Amdal/UKL-UPL), Profil Usaha/kegiatan, akta notaris /KTP), 3) Pengumuman permohonan Izin Lingkungan, 4) Pemeriksaan atau penilaian dokumen lingkungan (Amdal atau UKL-UPL), 5) Penerbitan Izin Lingkungan, 6) Pengumuman penerbitan Izin Lingkungan.

Berdasarkan data yang didapat, bahwa pengurusan izin lingkungan memang memakan waktu yang lama dibandingkan dengan pelayanan public lainnya yang diberikan pemerintah, hal ini dikarenakan dibutuhkan analisis dan penelitian mendalam oleh petugas sebelum memberikan izin. Hal ini sesuai dengan informasi yang diberikan oleh informan pegawai di Dinas Lingkungan hidup Kabupaten Minahasa Utara.

## 3. Responsivitas

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa informan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Minahasa Utara, bahwa petugas pelayanan sudah baik dalam menanggapi kebutuhan masyarakat, itu dapat dilihat dari bagaimana pegawai dengan cepat dan tanggap dalam melayani setiap masyarakat yang ingin mengurus surat izin lingkungan. Namun masih ada terdapat masyarakat yang kurang merespon pengguna pelayanan.

Petugas atau aparat melakukan pelayanan dengan cepat Pelayanan yang cepat memang sangat penting bagi pengguna pelayanan karena pengguna pelayanan akan merasa senang jika pelayanan yang diberikan bisa cepat terlaksana. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan yang mengatakan bahwa Dari hasil wawancara

diatas dapat dilihat bahwa pegawai yang ada di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Minahasa Utara sudah melakukan pelayanan dengan cepat, setiap masyarakat yang datang langsung diberikan pelayanan dengan cepat tetapi masih ada juga masyarakat yang mengeluh tentang pelayanan yang ada.

#### 4. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah sebuah konsep etika yang dekat dengan administrasi publik pemerintahan (lembaga eksekutif pemerintahan, lembaga legislatif parlemen, dan lembaga yudikatif kehakiman), hal ini sering digunakan secara sinonim dengan konsep-konsep seperti yang dapat dipertanggungjawabkan (responsibility), kemauan memberikan jawaban (answerability), yang dapat dipersalahkan (blameworthiness) dan yang mempunyai ketidakbebasan (liability) termasuk istilah lain yang mempunyai keterkaitan dengan harapan dapat menerangkannya salah satu aspek dari administrasi publik atau pemerintahan, hal ini sebenarnya telah menjadi pusat-pusat diskusi yang terkait dengan tingkat problemabilitas disektor publik, perusahaan nirlaba, yayasan dan perusahaan-perusahaan.

Akuntabilitas merupakan istilah yang terkait dengan tata kelola pemerintahan sebenarnya agak terlalu luas untuk dapat didefinisikan. Namun, hal ini sering dapat digambarkan sebagai hubungan antara yang menyangkut saat sekarang ataupun masa depan, antar individu, kelompok sebagai sebuah pertanggungjawaban kepentingan merupakan sebuah kewajiban untuk memberitahukan, menjelaskan terhadap tiap-tiap tindakan dan keputusannya agar dapat disetujui maupun ditolak atau dapat diberikan hukuman bilamana diketemukan adanya penyalahgunaan kewenangan.

Masyarakat sebagai pengguna pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup tentu ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Hal tersebut dapat didukung dengan baik antara penerima pelayanan dengan yang memberikan pelayanan, menjalin hubungan atau komunikasi itu tidak cukup untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat akan tetapi bisa dilakukan

dengan memberikan jaminan, seperti jaminan ketepatan waktu dan juga jaminan kepastian biaya. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bahwa Maka dapat disimpulkan bahwa jaminan ketetapan waktu masih kurang karena prosesnya yang lama. Jaminan ketetapan waktu bisa lama disebabkan oleh masyarakat itu sendiri dimana persyaratan dan berkasnya yang belum lengkap dan harus kembali lagi kekediamannya untuk melengkapi berkas serta pengguna pelayanan kembali melengkapi persyaratan dengan waktu yang agak lama.

Dalam pengurusan izin, akuntabilitas pada masyarakat sangatlah penting, dimana jaminan dan juga informasi yang diberikan haruslah sesuai dan memenuhi standar yang diperlukan, dari hasil penelitian dilapangan, pihak dinas lingkungan hidup minahasa utara memiliki website untuk memberikan informasi kepada masyarakat namun belum lengkap dan hanya sedikit informasi yang didapatkan dari website.

#### Penutup

##### Kesimpulan

1. Kinerja Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Minahasa Utara dalam pemberian izin lingkungan dilihat dari produktivitasnya sudah baik, hal ini terlihat dari jawaban para informan. Secara kuantitas, pengurusan izin lingkungan perharinya tidak terlalu banyak, hal ini karena pengurusan izin lingkungan hanya untuk beberapa orang saja yang memerlukan surat dari dinas lingkungan hidup.
2. Dari aspek kualitas layanan sudah cukup baik pula, dinas lingkungan hidup minahas utara telah menyiapkan SOP dan persyaratan terkait pelayanan izin lingkungan. Para informan juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, meskipun beberapa informan belum memahami prosedur serta lamanya pengurusan berkas izin lingkungan sehingga beberapa menganggap lama saat pengurusan.
3. Responsivitas atau daya tanggap pegawai Dinas Lingkungan Hidup Minahasa Utara

dalam memberikan pelayanan izin lingkungan hidup sudah cukup baik, berdasarkan pengakuan para informan yang menyatakan bahwa pegawai peka dalam melayani masyarakat serta memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai ketentuan prosedur dan syarat-syarat dalam pengurusan izin lingkungan, yang ada di Kantor Dinas Lingkungan Hidup.

4. Akuntabilitas dalam pelayanan izin lingkungan yang diberikan oleh dinas lingkungan hidup Kabupaten Minahasa Utara berjalan dengan baik, hal ini terlihat dengan jaminan yang diberikan oleh petugas dan dinas dari setiap izin yang diberikan, namun pengelolaan website yang kurang baik sehingga masyarakat Minahasa Utara sulit mengakses informasi dari Dinas Lingkungan Hidup Minahasa Utara.

## Saran

1. Diharapkan agar aparat atau pegawai benar-benar detail menjelaskan tentang bagaimana syarat-syarat atau prosedur dalam pengurusan izin diharapkan agar aparat atau pegawai benar-benar detail menjelaskan tentang bagaimana syarat-syarat atau prosedur dalam pengurusan izin, sehingga kesalah pahaman akan waktu penyelesaian izin tidak lagi terjadi.
2. Diharapkan aparat atau pegawai pelayanan lebih merespon lagi keinginan masyarakat agar masyarakat puas atas perhatian yang diberikan yaitu dengan merespon cepat setiap permintaan masyarakat.
3. Pentingnya memperbaiki website dan memanfaatkan media online untuk mensosialisasikan kepada masyarakat terkait pelayanan perizinan lingkungan hidup, sehingga masyarakat dapat mengetahui persyaratan serta prosedur dan lama proses sebelum datang ke kantor.
4. Dinas Lingkungan Hidup Minahasa Utara perlu menambah sarana dan prasarana penunjang dalam melayani masyarakat khususnya pelayanan izin lingkungan hidup..

## Daftar Pustaka

- Aan Komariah, Djam'an Satori. 2011. Metode Penelitian Kualitatif, Bandung, Alfabeta.
- Arikunto. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Creswell, John W. 1998, *Qualitative Inquiry and Research Design, Choosing Among Five Traditions*. California: Sage Publication.
- Effendi dalam Widodo. 2005. Membangun Budaya Birokrasi untuk Good Governace, Makalah disampaikan pada lokakarya nasional Reformasi Birokrasi diselenggarakan kantor Menteri Negara PAN 22 Seotember
- Gibson, James L, Ivancevich, John M and Donnely Ir, James H, 2011, *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*, edisi delapan, penerjemah Nunuk Adriani, Jakarta, Binarupa Aksara.
- Keban, Jeremias. ,1995,Indikator. Kinerja. Pemerintah. Daerah, Yogyakarta:UGM
- Lembaga Administrasi Negara-LAN. 2003. Keputusan Kepala LAN No.239/IX/6/8/2003. Tentang Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Jakarta
- Lijen Poltak Sinambela, dkk, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Imolementasi*, Bumi Aksara
- Miles, M. B. dan Huberman, M. A. 2008. "Qualitative Data Analysis".
- Neng Kamarni, 2011, *Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agam)*, Jurnal Manajemen dan Kerirausahaan, Vol. 2, No. 3,
- Pasolong, Harbani. 2013. *Metode Penelitian Adminitrasi Publik*. Edisi kedua, Alfabeta, Bandung.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Adminitrasi Publik*. Edisi Kedua, Alfabeta, Bandung.
- Pasolong, H. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Edisi Pertama, Bandung, Alfabeta
- Prawirosentono, Suyadi. 1999. *Kebijakan*

# EKSEKUTIF

Volume 3 No. 3 Tahun 2023

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi

ISSN: 2337 - 5736

- Kinerja Karyawan. Yogyakarta: BPFE
- Sandy Martha, Muhammad. 2015. "Karakteristik Pekerjaan dan Kinerja Dosen Luar Biasa UIN Sunan Gunung Djati Bandung: Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderating". Tesis di Universitas Widayatama Bandung
- Sedarmayanti. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Cetakan Kelima). Bandung: PT Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2017. Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktivitas Kerja. Edisi Pertama, Refika Aditama, Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tangkilisan, H. N. S. 2005. Manajemen Publik Cetakan Kedua. Jakarta: PT. Grasindo
- Uha, Ismail. N. 2013. Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja Proses Terbentuk, Tumbuh Kembang, Dinamika dan Kinerja Organisasi. Edisi Pertama, Kencana, Jakarta.

## Sumber Lainnya:

- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan pelayanan publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik