

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK MASA PANDEMI COVID-19
DI KABUPATEN KUANTAN SINGINGI****Desriadi**

Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Islam Kuantan Singingi

Jl. Gatot Subroto KM 7, Kebun Nenas, Teluk Kuantan, Kuantan Singingi, Riau

Email : desriadi03@gmail.com**ABSTRAK**

Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kuantan Singingi belum melaksanakan secara maksimal upaya pelaksanaan pelayanan publik sebagaimana yang tertuang di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang merupakan indikasi awal dari masalah tersebut. sebagai mana yang tertuang dalam pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu Dasar Hukum, Persyaratan, Sistem/mekanisme/prosedur, Jangka Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Layanan, Sarana dan Prasarana atau Fasilitas, Kompetensi Pelaksana, Pengawasan Internal, Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan, Jumlah Pelaksana, Jaminan Pelayanan dan Jaminan keamanan dan Kenyamanan serta Evaluasi Kinerja Pelaksana. Maka tujuan penelitian ini secara khusus adalah untuk mengetahui dan menjelaskan standar pelayanan publik dilihat dari aspek persyaratan, sistem/mekanisme/prosedur, jangka waktu penyelesaian, Biaya/Tarif, dan Kompetensi Pelaksana berdasarkan pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kuantan Singingi dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian kualitatif, yaitu suatu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis atau lisan dari responden atau objek yang diamati dengan teknik pengumpulan data utama melalui wawancara dan observasi serta teknik dokumentasi dan telaah kepustakaan. Informan yang dijadikan dalam penelitian ini terdiri dari pejabat internal Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kuantan Singingi. Hasil penelitian ini bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kuantan Singingi secara umum sudah dapat dikatakan terlaksana. Hal ini berdasarkan lima indikator yang telah ditetapkan sebagai tolak ukur dalam melihat pelaksanaan standar pelayanan publik tersebut. dari indikator persyaratan sudah melaksanakan tiga item penilaian yaitu kelengkapan, proses dan hasil. Indikator sistem, mekanisme dan prosedur sudah melaksanakan item penilaian sistem pelayanan, standar operasional prosedur dan penyampaian hasil layanan. Dari indikator jangka waktu penyelesaian sudah melaksanakan item standar minimal dan standar waktu rata-rata. Dan untuk indikator biaya/tarif sudah melaksanakan standar biaya yang sudah ditetapkan. Serta indikator Kompetensi Pelaksana telah melaksanakan penilaian dengan Pendidikan, pelatihan dan etika pegawai. Adapun hambatan yang didapati dalam pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kuantan Singingi yaitu belum adanya tim teknis di Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kuantan Singingi dan dalam penetapan standar waktu pelayanan masih belum menggunakan standar waktu maksimal.

Kata Kunci : Evaluasi dan Pelayanan Publik

ABSTRACT

Agency for Integrated Services and Investment Singingi Kuantan district has not implemented optimally efforts in public service delivery as set forth in the Act - Act No. 25 of 2009 on Public Service , which is an early indication of the problem. as to which are set out in article 21 of Law - Law No. 25 Year 2009 concerning public service , namely the Basic Law , requirements , system / mechanism / procedure , Settlement Period , Cost / Rates , Product Services , Facilities and Infrastructure or facilities , Competence Implementation , Monitoring internal , Handling Complaints , suggestions and input , Total Implementation , Service Assurance and guarantee the safety and comfort and Implementing Performance Evaluation . So the purpose of this study was to determine specifically explain the standards of public service and viewed from the aspect of requirements, system / mechanism / procedure , completion period , Cost / Rates , and Implementing Competency is based on article 21 of Law - Law No. 25 of 2009 on Public Services in Agency for Integrated Services and Investment in Regency Kuantan Singingi organizing public services . This study belongs to the type of qualitative research , which is a research that produces descriptive data in the form of words - written or spoken words of the respondent or the object being observed with the main data collection techniques through interviews and observations as well as technical documentation and review of literature . Informants were used in this study consists of internal Agency officials Integrated Services and Investment Singingi Regency Kuantan . The results of this study that the implementation of public services in Integrated Service Agency and Investment Regency Kuantan Singingi can be said in general already done . It is based on five indicators that have been set as a benchmark in view of the implementation of the standards of public service . indicator has implemented the requirements of the three items , namely completeness assessment , process and outcome . Indicator systems , mechanisms and procedures already implemented service system assessment items , standard operating procedures and service delivery outcomes . Indicator of the timing of the items are already implementing the minimum standards and the standards of the time - average. And for indicators of cost / rates are already implementing cost standards that have been set . Executive Competencies and indicators have been conducting an assessment of the education , training and employee ethics . The barriers are found in the implementation of public services in Integrated Service Agency and Investment Kuantan District Singingi namely the absence of a technical team at Integrated Service Agency and Investment in Regency Kuantan Singingi and standard-setting service time is still not using the standard maximum time .

Keywords : Evaluation and Public Service

PENDAHULUAN

Perkembangan zaman yang begitu cepat dan perubahan dibidang sosial, budaya, ekonomi, yang dinamis membutuhkan peran penting pemerintah terhadap situasi global saat ini. Pelayanan Publik merupakan sebuah ujung tombak oleh pemerintah dalam melayani masyarakat.

Menghadapi perubahan yang semakin dinamis, organisasi publik harus mengikuti perkembangan dan merespon perubahan saat ini. Kondisi dan situasi ini menjadi tantangan sekaligus peluang untuk berkembang dari hanya menjalankan perannya sebagai *communication technician* menjadi berkontribusi dalam *strategi management*.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dan merupakan salah satu unsur yang mendorong perubahan kualitas pemerintahan daerah. Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator (*rule government*) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada masyarakat untuk mendapatkan akses pelayanan publik berdasarkan prinsip - prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas, dan keadilan.

Konsepsi pelayanan publik berhubungan dengan upaya peningkatan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan/atau pemerintah daerah menjalankan fungsi pelayanan, dalam konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok (dasar) bagi seluruh masyarakat.

Pemerintah sebagai perangkat Negara harus mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Pemerintah juga akrab disebut birokrasi (termasuk pemerintah daerah) selama ini cenderung mendapatkan penilaian yang negatif dari masyarakat. Masyarakat menilai bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrat cenderung lama, berbelit-belit dengan persyaratan yang rumit dan regulasi yang tidak fleksibel serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang kurang jelas. Kondisi ini jelas tidak menguntungkan masyarakat. Posisi tawar masyarakat cenderung lemah, mereka hanya menerima produk layanan dari pemerintah tanpa bisa memberikan kontribusi langsung terhadap produk layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Padahal birokrasi tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi melayani masyarakat serta menciptakan kondisi setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya.¹ Menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan sekaligus peluang, Pemerintah Daerah sudah seharusnya menyadari bahwa ada yang yang harus dibenahi dalam proses administrasi publik terutama terkait dengan pemberian pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan publik secara cepat, efisien dan bisa memenuhi harapan masyarakat.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas – asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya, maka dari

¹ Rasyid M. Ryaas, 1997. *Fungsi – Fungsi Pemerintahan*, Badan Pendidikan dan Pelatihan Depdagri, Jakarta. Hal 35.

itu perlu dibentuknya Undang – Undang tentang pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan, maka dari itu tentu penting azas - azas pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 4 sebagai berikut :

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Kesamaan perlakuan / tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu, dan
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.²

Pelayanan prima merupakan suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.³

Menurut Ryaas Rasyid ada tiga fungsi yang harus dijalankan oleh pemerintah yaitu :⁴

1. Fungsi pengaturan yang dijalankan oleh MPR, Presiden dan DPR, MPR membuat dan merubah UUD, membuat

ketetapan-ketetapan MPR dan keputusan-keputusan Undang-undang, sementara Presiden sendiri dapat membuat peraturan pemerintah, peraturan pemerintah pengganti Undang-Undang yang kedudukannya serta dengan Undang -Undang tetap harus mendapat persetujuan DPR pada sidang berikutnya dan kalau disetujui maka harus dicabut. Disamping itu Presiden juga mempunyai hak untuk membuat keputusan presiden dan instruksi Presiden.

2. Fungsi pemberdayaan yang dijalankan oleh pihak eksekutif / Presiden. Lembaga ini sebagai pemegang wewenang untuk melaksanakan kebijaksanaan yang ada dapat secara langsung mendorong pemberdayaan masyarakat. Meskipun demikian fungsi yang dilakukan oleh pemerintah ini juga melibatkan MPR, terutama sekali melalui kebijaksanaan-kebijaksanaan yang ada didalam GBHN dan ketetapan- ketetapan lainnya.
3. Fungsi pelayanan sebagaimana halnya dengan fungsi pemberdayaan, lebih banyak dilakukan oleh lembaga eksekutif / Presiden. Hal ini dikarenakan lembaga ini yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat dengan kebijaksanaan-kebijaksanaan yang diimplementasikan.

Pelayanan publik sebagai bagian dari upaya - upaya mewujudkan *good governance* dapat dilakukan dengan langkah - langkah strategis sebagai berikut :

1. Interaksi antara Negara (yang diwakili pemerintah) dan warganya, termasuk berbagai kelompok atau lembaga di luar pemerintah dalam pelayanan

² Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 4

³ Kepmenpan PAN No. 63/2003. tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

⁴ M. Ryaas Rasyid, 1997, *Fungsi – Fungsi Pemerintahan*, Badan Pendidikan dan Pelatihan Depdagri, Jakarta, Hal 14

- publik. Idealnya, interaksi tersebut memaksa pemerintah sebagai penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi warganya;
2. Pelayanan publik merupakan ranah dimana prinsip - prinsip *good governance* dapat diartikulasikan dengan lebih baik. Nilai - nilai *good governance*, seperti efektivitas, efisiensi, non-diskriminatif, berkeadilan, berdaya tanggap tinggi, dan akuntabilitas yang tinggi dapat direalisasikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Nilai - nilai tersebut menjadi mudah terlihat dan terapkan pada pelayanan publik dalam kerangka *good governance*;
 3. Pelayanan publik melibatkan semua kepentingan yang berada di dalam negara. Pemerintah, masyarakat, dan mekanisme pasar memiliki kepentingan terhadap pelayanan publik yang lebih baik. Nasib sebuah pemerintahan, baik pusat maupun daerah bergantung pada pelayanan publik yang dibangun. Kepercayaan dan legitimasi kekuasaan mereka berasal dari pengguna layanan publik, yaitu masyarakat. Legitimasi kekuasaan saat ini ditentukan pada keberpihakan pemerintah kepada rakyatnya secara langsung. Oleh karena itu, bentuk pelayanan yang buruk menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat atas sebuah rezim pemerintahan.⁵

Berdasarkan konsep kualitas pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas adalah setiap usaha membantu atau

menyiapkan segala bentuk urusan yang dilakukan aparatur pemerintah dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan publik (masyarakat).

Fitzsimmons mengemukakan lima indikator pelayanan publik, yaitu :⁶

1. *Reliability* yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar;
2. *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya;
3. *Responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat;
4. *Assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan;
5. *Empati* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Dalam kaitannya dengan pelayanan aparat pemerintah, Rasyid mengemukakan manfaat dari optimalisasi pelayanan yang efisien dan adil sebagai berikut:

Pelayanan publik yang efisien dan adil akan secara langsung dapat merangsang lahirnya respek masyarakat atas sikap profesional para birokrat sebagai abdi masyarakat (*servant leaders*). Pada tingkat tertentu kehadiran birokrat yang melayani masyarakat secara tulus akan mendorong terpeliharanya iklim kerja keras, disiplin dan kompetitif.⁷

Istilah pelayanan berasal dari kata "layan" yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. L.P. Sinambela menyatakan pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat

⁵ Zainal Mukarom, 2015. Manajemen Pelayanan Publik. Pustaka Setia, Bandung. Hal 165

⁶ Zainal Mukarom, 2015. Manajemen Pelayanan Publik. Pustaka Setia, Bandung. Hal 108

⁷ *Ibid* Hal 79

dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.⁸

Moerir menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.⁹

Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos (dalam Ratminto yaitu Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.¹⁰

Tingkat pelayanan dan derajat kepuasan masyarakat merupakan salah satu ukuran efektivitas. Ukuran ini tidak mempertimbangkan berapa biaya, tenaga, dan waktu yang digunakan dalam memberikan pelayanan, tetapi lebih menitik beratkan pada tercapainya tujuan organisasi pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian Kualitatif. Menurut Ndraha Metode Kualitatif merupakan suatu sasaran yang dapat diamati sebagaimana di lihat, didengar, dibaca, atau memperhatikan dirinya, penampakan tersebut sewajar mungkin, jika itu informasi, maka informasi direkam (dicatat) sebagaimana keluar dari sumbernya. Metode penelitian yang dilakukan dalam rangka menyusun karya ilmiah ini adalah menggunakan metode penelitian Kualitatif dengan

menggunakan interview dan observasi serta dari dokumentasi yang ada.¹¹

HASIL DAN PEMBAHASAN

Organisasi publik bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan hidup dalam bernegara tanpa mengharapkan keuntungan atau balas jasa (non profit) yang mana hal tersebut dapat membebani dari warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Sedangkan organisasi privat bertujuan untuk mencari, menambah atau mengejar keuntungan atau laba yang didapat dari masyarakat atau konsumen.

Dalam rangka untuk memperlancar pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah, maka diperlukan suatu aturan atau standar pelayanan sebagai mana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 21 yaitu:

1. Dasar hukum;
2. Persyaratan;
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
4. Jangka waktu penyelesaian;
5. Biaya/tarif;
6. Produk pelayanan;
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
8. Kompetensi pelaksana;
9. Pengawasan internal;
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
11. Jumlah pelaksana;
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas

⁸ *Ibid* Hal 3

⁹ *Ibid* Hal 16

¹⁰ Ratminto, 1999. Konsep – Konsep Dasar Manajemen Pelayanan, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, hal 2

¹¹ Taliziduhu Ndraha, 1997. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*, Rineka Cipta. Jakarta. Hal 23

dari bahaya, dan risiko keraguraguan;

14. Evaluasi kinerja pelaksana.

Dengan demikian memberikan pelayanan kepada masyarakat yang luas diharapkan pegawai mampu untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin, oleh sebab itu maka untuk mewujudkan hal tersebut maka dibutuhkan suatu pelatihan kepada pegawai Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi. Bahwasannya pegawai Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi bahwa sejauh ini pegawai telah diberikan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kemampuan kinerjanya dan beretika yang baik. Bentuk pelatihan yang diberikan berupa pelayanan yang bersifat online dimana hal ini untuk mensiasati kondisi saat ini yang sedang dilanda pandemi. Semua pelayanan bersifat online sehingga dengan demikian juga dapat memutus penyebaran Covid-19 yang sedang melanda dunia saat ini.

Adapun bentuk pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi dengan menggunakan SIPPADU, dengan sistem ini sangat baik dalam pelaksanaannya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah penulis lakukan dapat disimpulkan mengenai Implementasi Pelayanan Publik Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Kuantan Singingi, adalah :

1. Dalam Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik Berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan

Singingi telah menggunakan sistem bersifat online SIPPADU.

2. Standar Pelayanan Publik berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagaimana yang tercantum dalam pasal 21 telah terlaksana dengan baik.
3. Hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik berdasarkan pasal 21 Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 belum adanya tim teknis di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi.

Adapun saran yang disampaikan dalam penelitian ini adalah:

1. Hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik berdasarkan pasal 21 Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 belum adanya tim teknis di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi. Maka perlu dibentuk tim teknis dalam pengendalian sistem yang telah dilaksanakan.
2. Perlunya tim teknis sosialisasi yang terkait sistem SIPPADU sehingga masyarakat dalam mendapatkan pelayanan lebih mengerti menggunakan sistem SIPPADU tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino Leo, 2008. *Dasar – Dasar Kebijakan Publik*, CV. Alfabeta, Bandung
- Abidin, Said Zainal. Edisi Revisi, tahun 2004. *Kebijakan Publik*, Penerbit : Yayasan Pancur Siwah, Jakarta.
- Azam Awang dan Mendra Wijaya, 2012. *Ekologi Pemerintahan*. Alaf Riau
- Bintaro. 1997. *Manajemen Pembangunan*. Haji Masagung, Jakarta

- Badudu. J.S. Sutan Muhammad Zain. 2001. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- Fandy. T. 1997. *Total Quality Service*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Farida. Yusuf. 2000. *Evaluasi Program*, PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Kaho, Josef Riwu, 1997. *Prospek Otonomi di Negara Republik Indonesia*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Islamy, Irfan. 2001. *Prinsip – Prinsip Perumusan Kebijakan Publik*, Bumi Aksara. Yogyakarta.
- Juliantara, Dadang. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintahan Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta, Pembaharuan.
- Lembaga Administrasi Negara RI, (2005). SANKRI, Buku III – *Landasan dan pedoman Pokok Penyelenggaraan dan Pengembangan Sistem Administrasi Negara*, Jakarta, LAN.
- Moiner, 1997. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Mustopodidjaja, 2003. *Manajemen Proses Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kinerja*, Jakarta, LAN RI dan Duta Pertiwi Fondation.
- Mustopadidjaya, (2005), *Manajemen Proses Kebijakan Publik*, Jakarta, Lembaga Administrasi Negara - Duta Pertiwi Foundation, Jakarta.
- N. Dun, Willian. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, (Edisi Terjemahan), Yogyakarta, Gajah Mada University Press.
- Ndraha, Taliziduhu, 1997, *Metodologi Ilmu Pemerintahan*, Rineka Cipta. Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu, 2003. *Kybernologi dan Otonomi Daerah*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu, 2003. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Nurcholis, Hanif, 2005. *Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, PT. Gramedia Widasarana Indonesia, Jakarta.
- Nugroho, Riant,. 2004. *Kebijakan Publik Formulasi Implementasi dan Evaluasi*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Rasyid, M. Ryaas, 1997. *Fungsi – Fungsi Pemerintahan*, Badan Pendidikan dan Pelatihan Depdagri, Jakarta.
- _____, 2002. *Makna Pemerintahan “Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan”*. Mutiara Sumber Widya. Jakarta.
- Ratminto, 1999. *Konsep – konsep Dasar Manajemen Pelayanan*, Universitas Gadjah Mada. Jogjakarta.
- Syafiie Kencana Inu, 1994. *Ilmu Pengetahuan*. PT. Mandar Maju, Bandung.
- Salusi. J. 1996. *Pengambilan Keputusan Strategik untuk Organisasi Publik dan Non Profit*, Grasindo, Jakarta.
- Sampara, Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta STIA. LAIN Press.
- Syafiie Kencana Inu, 2001. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. PT. Rafika Aditama, Bandung.
- Syafiie Kencana Inu, 2005. *Pengantar Ilmu Pengetahuan*. PT. Rafika Aditama, Bandung
- _____, 2007. *Ilmu Pemerintahan (Edisi Revisi)*. Mondar Maju, Bandung
- Sinambela, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi)*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono, 2006. *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif R & D*, Alfabeta, Bandung.
- Supriyatno, Budi. 2009. *Manajemen Pemerintahan (Plus Dua Belas Langkah Strategis)* Media Brilian. Tangerang.
- Subarsono, AG.Drs, Msi, MA.(cetakan kedua 2006). *Analisis Kebijakan*

Publik (Konsep, Teori dan Apikasi), Yogyakarta, Pustaka Pelajar.

Patton. Patricia, 1998. *EQ Pelayanan Sepenuh Hati*. Pustaka Delapatra, Jakarta.

Wasistiono, Sadu, 2001. *Diktat Kuliah Metodologi Ilmu Pemerintahan, Program Pasca Sarjana MAPD STPDN*, Jatinangor.

Winarno. B. 2005. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Media Pressindo. Jogjakarta.

Widodo, Joko, Dr.M.S. (cetakan kedua, 2008). *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik)*. Malang, Bayumedia Publishing.

Peraturan-Peraturan :

Undang –Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah

Undang -Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 5 Tahun 2008 tentang Organisasi dan tata kerja lembaga teknis daerah Kabupaten Kuantan Singingi

Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 21 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Gangguan

Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 24 Tahun 2012 tentang Pembentukan Kecamatan Kuantan Hilir Seberang, Kecamatan Sentajo Raya, Dan Kecamatan Pucuk Rantau Di Kabupaten Kuantan Singingi.

Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 23 Tahun 2012 tentang Pembentukan Desa Titian Modang Kopah, Desa Pulau Banjar Kari, Desa Seberang Sungai, Desa Sungai Besar Hilir, Desa Kampung Baru Ibul, Desa Muaro Tiu Makmur, Desa Muaro Tobek, Desa Sampurago, Desa Sako, Desa Sungai Langsat, Desa Pauh Angit Hulu, Desa Bumi Mulya, Desa Sidodadi, Desa Rawang Oguang,

Desa Simpang Pulau Beralo, Desa Lebu Lurus, Desa Kampung Baru Koto, Desa Ketaping Jaya, Desa Kampung Baru Timur, Dan Desa Logas Hilir

Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 3 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 5 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Kuantan Singingi.

Peraturan Bupati Nomor 12 Tahun 2009 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kuantan Singingi

Peraturan Bupati Nomor 18 Tahun 2010 tentang pelimpahan sebagian kewenangan Bupati bidang perizinan dan non perizinan kepada Kepala Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kuantan Singingi.

Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 25 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan.

Pedoman Penulisan Tesis Program Magister Ilmu Pemerintahan Tahun 2009 Universitas Islam Riau Pekanbaru.