



PERANAN ETIKA DALAM PELAYANAN PUBLIK (TERBUKA)

Tirton Nefianto

Universitas esa unggul

Abstrak

Pemerintah dalam menjalankan tugasnya secara terpuji atau akhlaknya jika berwawasan dan memiliki keterampilan atau kemampuan yang sangat tinggi. Tanggung jawab, yang diidentikkan dengan tanggung jawab dalam menyelesaikan kewajiban dan spesialis implementasi kebijakan. Pemerintah yang beretika adalah pejabat yang bertanggung jawab dalam melaksanakan kewajiban dan wewenangnya. Namun, moral otoritatif di atas tidak menjamin berakhirnya administrasi publik yang buruk di masyarakat umum. Dengan demikian, dalam melaksanakan kewajiban manajerial, pengawasan diharapkan dapat menyelesaikan pameran administrasi. Bagaimanapun, secara praktis pengelolaan tidak perlu dilakukan oleh asosiasi, namun yang utama adalah pengecekan diri yang mengacu pada kualitas dalam kode etik yang disesuaikan dengan kondisi. Selain itu, direktur juga harus fokus pada nilai kewajaran mengenai kemampuan, kelangsungan hidup, dan ekonomi. Nilai-nilai yang terkait dengan isu dan kesetaraan juga harus dipikirkan. Oleh karena itu, untuk menghindari penyimpangan dalam menawarkan jenis bantuan publik, seorang eksekutif tidak boleh hanya mengakui atau menerapkan kualitas regulasi yang ada tetapi harus disesuaikan dengan keadaan dan kondisi tertentu. Selain itu, perhatian terhadap kepercayaan dan pengabdian juga harus digerakkan oleh seorang direktur agar ia dapat bekerja dengan sungguh- sungguh dan sungguh-sungguh serta dapat menjaga diri dari perbuatan yang tidak terpuji.

Kata Kunci: Etika dalam Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Setiap masyarakat umum atau negara harus memiliki pegangan etis yang menjadi dasar mentalitas, perilaku, dan aktivitas mereka untuk mencapai apa yang mereka perjuangkan. Dengan memegang etika itu apa yang besar dan apa yang mengerikan, baik dan buruk dan apa yang dipandang.

sebagai besar dan tidak. Dengan cara ini, di mana pun kita berada di mata publik, negara, dan ekspresi, tugas moral tidak dapat dihalangi. Semua warga memiliki kepentingan dalam moral. Sebagaimana dicatat, organisasi atau implementasi kebijakan memiliki kekuatan bebas untuk bertindak sehubungan dengan menawarkan jenis bantuan publik dan membuat bantuan pemerintah publik. Konsekuensinya, organisasi diberi kekuasaan administratif, khususnya kegiatan sah yang sah untuk mengatur kehidupan individu melalui instrumen yang disebut pendekatan publik. Sebagai item yang sah, pendekatan publik mengandung perintah (keharusan) atau larangan. Siapa pun yang mengabaikan permintaan atau melakukan tindakan penolakan tertentu, dia akan bergantung pada persetujuan khusus juga. Ini adalah konsekuensi yuridis dari strategi publik.

Dengan demikian, cara yuridis untuk menangani pengaturan publik mencoba untuk mengabaikan bagian dari efek dan juga keuntungan dari pendekatan tersebut. Itulah sebabnya, kita sering melihat bahwa pendekatan administrasi sering diabaikan oleh masyarakat umum (penolakan publik) karena tidak memikirkan komponen moral dan moral masyarakat. Selanjutnya, suatu tatanan publik seharusnya tidak hanya menonjolkan kualitas benar-salah, tetapi harus lebih diproduksi untuk sosialisasi kualitas baik-buruk. Karena, suatu kegiatan yang sesuai dengan undang-

undang, tidak baik secara etika dan moral.

Dalam pembicaraan tentang pengaturan publik, pentingnya pengarahannya terhadap administrasi publik telah digaungkan cukup lama. Titik konvergensi juga dipusatkan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat umum, bukan pada pembuat aransemen. Namun demikian, semakin mendalam makna dari gagasan bantuan publik itu dipertimbangkan dan diteliti, maka pada saat itu, pada kenyataannya semakin penting arti sebenarnya dari bantuan publik tersebut dilaksanakan secara tepat.

Asosiasi publik (pemerintah) sebagai yayasan yang menyelesaikan misi bantuan publik, akhir-akhir ini semakin berjuang dan bersaing satu sama lain untuk memberikan dan melaksanakan arti mendasar dari administrasi publik ini, bagaimanapun, dalam pelaksanaannya, mereka masih lama. jauh dari asumsi ideal. Sebagai aturan umum, ada dua hal yang menjadi bagian vital bagi perhimpunan pemerintah (administrasi) dalam menjalankan asal usul administrasi publik. Yang pertama adalah komponen tanggung jawab untuk menjalankan pendekatan yang ada. Di sini administrasi diperlukan untuk memiliki tanggung jawab yang jelas melalui visi dan misi asosiasi untuk menyelesaikan kapasitas administrasinya secara tepat. Yang kedua adalah komponen perakitan mekanik pelaksana (administrator) yang melakukan kapasitas bantuan ini. Di sini setiap orang yang menyelesaikan pekerjaan pendampingan harus mengacu pada tanggung jawab hierarkis yang telah dinyatakan dalam visi dan misi asosiasi. Dengan asumsi kedua hal tersebut dijadikan sebagai sumber perspektif dalam pelaksanaan pekerjaan tolong menolong, maka akan terbentuk suatu etika yang dijadikan sebagai pedoman dalam setiap tindakan

pengurus untuk menunaikan kewajibannya dengan ikhlas.

Masalah moral administrasi secara terbuka menguntungkan di Indonesia sampai saat ini belum diteliti secara luas dan lengkap seperti di negara-negara maju, meskipun telah dipahami bahwa salah satu kelemahan penting dalam administrasi terbuka di Indonesia adalah kualitas etika. Akhlak secara teratur dianggap sebagai komponen yang kurang diidentifikasi dengan semesta bantuan publik. Sebenarnya, dalam tulisan tentang administrasi terbuka dan implementasi kebijakan, moral merupakan salah satu komponen yang akan menentukan pemenuhan rakyat pada umumnya diisi seperti halnya pencapaian asosiasi dalam melakukan bantuan publik itu sendiri. Komponen ini harus diperhatikan dalam setiap periode bantuan publik, mulai dari kesiapan pengaturan administrasi, rencana struktur asosiasi bantuan, hingga mendukung eksekutif untuk mencapai tujuan yang pasti dari bantuan. Dalam situasi yang unik ini, penekanannya adalah pada para penghibur yang terlibat dalam setiap tahap, termasuk kepentingan para penghibur ini – terlepas dari apakah para penghibur telah benar-benar berfokus pada kepentingan publik di atas kepentingan yang berbeda. Misalnya, dengan memanfaatkan kebajikan yang diakui secara umum, misalnya kualitas kebenaran, kebaikan, kebebasan, keseragaman, dan kesetaraan, kita dapat memutuskan apakah para penghibur itu berterus terang atau tidak. dalam menentukan strategi, masuk akal atau tidak masuk akal dalam menempatkan individu-individu yang tidak dapat diakses unit dan posisi, dan berbohong atau tidak dalam mengumumkan konsekuensi administrasi para eksekutif.

Motivasi esensial yang melatarbelakangi mengapa administrasi publik harus diberikan adalah adanya

kepentingan publik atau public interest yang harus dipenuhi oleh otoritas publik karena otoritas publiklah yang memiliki “kewajiban” atau kewajiban. Dalam menawarkan bantuan ini, otoritas publik diandalkan untuk melaksanakannya dengan ahli dan harus menetapkan pilihan politik yang sesuai mengenai siapa yang mendapat apa, berapa banyak, di mana, kapan, dan sebagainya.

METODE PENELITIAN

Pada suatu penulisan harus mempergunakan metode penulisan yang tepat karena hal tersebut sangat diperlukan dan merupakan pedoman dalam rangka mengadakan analisis terhadap data hasil penelitian. Ciri dari karya ilmiah di bidang hukum adalah mengandung kesesuaian dan mengandung kebenaran yang dapat dipertanggung jawabkan.

Tipe penelitian yang digunakan adalah Yuridis Normatif (Legal Research). Pengertian penelitian tipe Yuridis Normatif adalah penelitian yang dilakukan dengan mengkaji dan menganalisa substansi peraturan perundang-undangan, literatur-literatur yang bersifat konsep teoritis atas pokok permasalahan atau isu hukum dalam konsistensi dan kesesuaian dengan asas-asas dan norma hukum yang ada. Penulis dalam hal ini menggunakan 3 (tiga) bentuk pendekatan masalah, yaitu pendekatan perundang-undang (statute approach), pendekatan konseptual (conceptual approach), dan pendekatan kasus (case approach) yang diuraikan sebagai berikut :

1. Pendekatan undang-undang (Statute Approach), yaitu suatu pendekatan yang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang tersangkut paut dengan isu hukum yang sedang dihadapi.

2. Pendekatan Konseptual (conceptual approach), adalah pendekatan yang beranjak pada pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang dari ilmu hukum, sehingga dengan mempelajari pandangan-pandangan dan doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum, konsep-konsep hukum dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu hukum yang dihadapi.
3. Pendekatan kasus (case approach) adalah suatu pendekatan yang mengkaji beberapa kasus untuk referensi bagi suatu isu hukum. Berbeda dengan penelitian sosial, pendekatan kasus dalam penelitian normatif bertujuan untuk mempelajari penerapan norma-norma atau kaidah hukum yang dilakukan dalam praktek hukum. Terutama mengenai kasus-kasus yang telah diputuskan sebagaimana yang dapat dilihat dalam yurisprudensi terhadap perkara-perkara yang menjadi fokus penelitian.

Sebagai penelitian hukum normatif maka sumber data yang dipergunakan berupa data sekunder, terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Analisis data penelitian secara kualitatif, yakni membandingkan atau menerapkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, pendapat para sarjana (doktrin) serta teori-teori hukum lainnya. Kesimpulan penelitian secara deduktif, yakni penarikan kesimpulan diawali dari yang bersifat umum kepada yang bersifat khusus.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep Etika dan Pelayanan Publik

Bertens (2000) menggambarkan gagasan moral dengan beberapa implikasi, salah satunya dan biasanya dimanfaatkan oleh individu adalah kecenderungan, adat istiadat atau etika dan karakter. Pemikir luar biasa Aristoteles, kata Bertens, telah menggunakan kata moral ini untuk menggambarkan cara berpikir moral, khususnya studi tentang apa yang biasanya dilakukan atau studi tentang adat. Lebih lanjut Bertens mengatakan bahwa dalam Rujukan Kata Bahasa Indonesia Keseluruhan yang disusun oleh Purwadarminta, akhlak dirinci sebagai kajian tentang standar moral, sedangkan dalam acuan Kata Besar Bahasa Indonesia (Pelayanan Diklat dan Kebudayaan, 1988), istilah akhlak disinggung sebagai; (1) studi tentang apa yang hebat dan apa yang mengerikan dan tentang hak-hak istimewa dan komitmen moral; (2) bermacam-macam standar atau kualitas yang berkaitan dengan kualitas etis; dan (3) nilai-nilai tentang baik dan buruk yang dianut oleh suatu perkumpulan atau masyarakat.

Dengan memusatkan perhatian pada sebagian sumber di atas, Bertens mengandaikan ada tiga implikasi signifikan dari moral, yaitu; (1) moral sebagai keutamaan dan standar moral yang berfungsi sebagai pembantu bagi individu atau kelompok dalam mengendalikan perilakunya, tentu dikenal sebagai "kerangka harga diri"; (2) moral sebagai bermacam-macam standar atau kualitas moral yang secara teratur dikenal sebagai "kode moral"; dan (3) sebagai studi tentang beruntung atau malang, yang sering disebut "cara berpikir moral".

Penilaian ini seperti penilaian yang tertulis dalam buku *The Reference of Theory* yang memanfaatkan moral sebagai (1) gaya hidup; (2) kode moral atau aturan memimpin, (Denhardt,

1988). Salah satu penggambaran yang menarik dari Bertens (2000) adalah tentang perbedaan antara gagasan moral dari gagasan sopan santun. Moral menggambarkan standar tentang demonstrasi yang sebenarnya - untuk lebih spesifik apakah demonstrasi diizinkan atau tidak, misalnya mengambil milik seseorang tanpa izin jarang diizinkan. Sedangkan perilaku menggambarkan cara seseorang melakukan demonstrasi, dan berlaku adil dalam berafiliasi atau bergaul dengan orang lain, dan secara umum akan berlaku hanya di kalangan tertentu, misalnya memberikan sesuatu kepada orang lain dengan tangan kiri adalah cara yang kasar seperti yang ditunjukkan oleh masyarakat tertentu, namun tidak ada yang semacam itu. masalah untuk masyarakat yang berbeda. Oleh karena itu, tata krama lebih merupakan anggota keluarga, dan secara umum akan memberikan kebutuhan gambaran lahiriah, bila dibandingkan dengan akhlak yang lebih sering membuat perbedaan di sekeliling dan menggambarkan perspektif yang benar-benar jelas.

Bantuan Publik dari perspektif yang terbatas; Bantuan publik adalah demonstrasi pemberian tenaga kerja dan produk ke daerah setempat oleh otoritas publik sehubungan dengan kewajibannya kepada masyarakat umum, terlepas dari apakah diberikan secara langsung atau melalui asosiasi dengan daerah pribadi dan daerah setempat, dalam hal semacam itu. dan kekuatan kebutuhan daerah setempat, daerah setempat dan kemampuan pasar. efektif diberikan melalui kerangka alat angkut yang solid. Administrasi publik ini biasanya terlihat dalam bidang organisasi, keamanan, kesejahteraan, pengajaran, penginapan, air bersih, media komunikasi, transportasi, bank, dan sebagainya. Alasan administrasi publik adalah untuk memberikan tenaga dan produk terbaik untuk daerah.

daerah. Tenaga kerja dan produk terbaik adalah mereka yang memenuhi apa yang dijamin untuk kebutuhan masyarakat tertentu. Oleh karena itu, bantuan terbuka yang terbaik adalah yang memberikan pemenuhan kepada masyarakat umum, jika vital, melampaui asumsi publik. Dari perspektif yang luas, gagasan bantuan publik (public help) tidak dapat dibedakan dari manajemen kebijakan, lebih tepatnya mengorbankan kepentingan orang lain dalam memenuhi kepentingan publik (Perry, 1989). Dalam situasi khusus ini, administrasi publik lebih berpusat pada bagaimana komponen manajemen kebijakan seperti pembuatan pendekatan, rencana hierarkis, dan proses eksekutif digunakan untuk membuat penyampaian administrasi publik menjadi efektif, di mana otoritas publik adalah pemasok yang diberi kewajiban.

Dalam ranah bantuan publik, moral dicirikan sebagai teori dan prinsip ahli (kode moral), atau pedoman etika atau pedoman yang benar (aturan perilaku yang benar) yang harus dipatuhi oleh organisasi spesialis terbuka atau eksekutif publik. Dilihat dari pengertian moral dan bantuan masyarakat di atas, yang dimaksud dengan moral bantuan terbuka adalah suatu tindakan manajemen kebijakan serta pengaturan administrasi publik (conveyance framework) yang tergantung pada perkembangan sosial (rules of direct) atau kode moral yang mengatur hal-hal yang "hebat" untuk dilakukan atau sebaliknya "buruk" untuk dihindari.

Tingkatan-Tingkatan Etika dalam Pelayanan Publik

Masalah moral atau moral akhirnya hanya bertumpu pada topik "penerjemahan" saja. Urutan Hierarki Moral. Ada empat tingkatan etika di dalam pelayanan public:

- Etika atau moral pribadi yaitu memberikan teguran tentang baik atau buruk, yang sangat

tergantung kepada beberapa faktor antara lain pengaruh orang tua, keyakinan agama, budaya, adat istiadat, dan pengalaman masa lalu.

- Etika profesi, yaitu serangkaian norma atau aturan yang menuntun perilaku kalangan profesi tertentu.
- Etika organisasi yaitu serangkaian aturan dan norma yang bersifat formal dan tidak formal yang menuntun perilaku dan tindakan anggota organisasi yang bersangkutan.
- Etika sosial, yaitu norma-norma yang menuntun perilaku dan tindakan anggota masyarakat agar keutuhan kelompok dan anggota masyarakat selalu terjaga atau terpelihara. (Shafritz & Russell, 1997: 607-608)

Kehadiran rantai kepentingan moral ini secara umum akan membingungkan pilihan penghibur bantuan publik karena semua kualitas moral dari keempat level ini saling bersaing. Misalnya, menempatkan individu pada posisi atau posisi tertentu sangat tunduk pada moral yang diambil oleh otoritas yang berkuasa. Dengan asumsi dia sangat dipengaruhi oleh akhlak yang ramah, dia akan mendahului orang-orang dari ruangnya dengan tujuan agar secara teratur memberikan kesan KKN. Dengan asumsi dia diliputi oleh moral otoritatif, dia kemungkinan besar akan melihat kecenderungan yang berlaku dalam pergaulan, misalnya, menggunakan kerangka "posisi" yang berfokus pada individu paling senior terlebih dahulu, atau sangat mungkin diliputi oleh kerangka legitimasi yang menyiratkan dia akan fokus pada

individu yang paling halus. Akibatnya, masalah moral atau moral dalam pengaturan ini akhirnya bergantung pada tingkat moral yang mengatur pilihan penghibur kritis dalam bantuan terbuka. Perselisihan antara nilai-nilai dari tingkat moral yang beragam ini sering membingungkan para pemimpin sehingga kadang-kadang

mereka memberikan pilihan akhir kepada kelompok-kelompok berbeda yang mereka percaya atau anggap seperti otoritas yang lebih tinggi, figur yang memikat, "individu yang cerdas", dan sebagainya.

Implikasi bagi Etika Pelayanan Publik

Konsekuensi dari kebingungan yang digambarkan sebelumnya adalah sulit untuk memutuskan apakah penghibur bantuan publik telah menyalahgunakan kebajikan yang ada atau tidak, bergantung pada apakah keyakinan mereka absolut atau relativis.

Kode Moral diperlukan. Kode moral administrasi publik di Indonesia masih terbatas pada beberapa panggilan seperti dokter spesialis dan obat-obatan, sedangkan kode moral untuk panggilan lain masih belum terlihat. Ada yang mengatakan bahwa kita tidak perlu pusing-pusing dengan kode etik karena secara keseluruhan kita saat ini memiliki akhlak, moral, etika pancasila, bahkan ada janji pegawai pemerintah yang diartikulasikan disetiap spanduk apel. Penilaian ini tepat, namun harus diakui bahwa kekurangan kode etik ini telah memberikan kesempatan kepada organisasi spesialis untuk mencabut kepentingan publik. Kehadiran kode moral itu sendiri lebih berfungsi sebagai instrumen kontrol langsung untuk perilaku perwakilan atau otoritas di tempat kerja. Dalam situasi unik ini, yang lebih penting adalah bahwa kode etik tidak hanya ada, tetapi juga menilai tingkat eksekusi sebenarnya. Bahkan dilihat dari evaluasi pelaksanaannya,

kode etik tersebut kemudian dikembangkan atau dimutakhirkan sehingga dapat diandalkan sesuai tuntutan perkembangan zaman. Kita mungkin harus mendapatkan keuntungan dari negara lain yang saat ini memiliki perkembangan moral. Di AS, misalnya, kesadaran moral dalam bantuan terbuka telah berkembang sedemikian rupa sehingga banyak panggilan bantuan publik memiliki kode moral. Salah satu model yang dapat diterapkan pada administrasi publik adalah kode etik ASPA (American Culture for Policy management) yang telah dirombak lebih dari satu kali dan terus mendapatkan analisis dan perbaikan dari individu-individunya. Kualitas yang memandu perilaku individunya mencakup kehormatan, kejujuran, sifat dapat dipercaya, keteguhan hati, perhatian, perhatian, keramahan, daya tanggap, fokus pada kepentingan publik di atas kepentingan yang berbeda, pekerjaan yang mahir, pergantian peristiwa yang mahir, korespondensi terbuka dan keterusterangan, inventif, komitmen, empati, pemanfaatan perhatian untuk kepentingan umum, memberikan jaminan terhadap data yang harus dirahasiakan, mendukung kerangka dan kebijakan pemerintah mengenai program minoritas dalam masyarakat.

Pentingnya Etika dalam Pelayanan Publik

Gagasan yang patut dicontoh dari tahun 1900 hingga 1929 untuk mengisolasi masalah organisasi dan legislatif (divisi) mengusulkan bahwa direktur harus benar-benar tidak memihak, dibebaskan dari dampak politik sambil menawarkan jenis bantuan publik. Bagaimanapun, analisis muncul terhadap pelajaran dari divisi politik organisasi selama tahun 1930-an, jadi pertimbangan mulai diberikan kepada asosiasi pengawas dalam pilihan terbuka atau strategi publik. Sejak saat

ini, mata publik mulai tidak mempertimbangkan "permainan moral" yang dimainkan oleh penyelenggara pemerintahan. Penilaian atas prestasi seorang direktur atau majelis mekanik pemerintah tidak hanya didasarkan pada pemenuhan aturan produktivitas, masalah keuangan, dan standar manajerial lainnya, tetapi juga pada model kualitas yang mendalam, terutama untuk komitmennya terhadap kepentingan umum atau kepentingan umum Henry, (1995). Motivasi esensial yang melatarbelakangi mengapa administrasi publik harus diberikan adalah adanya kepentingan publik atau public interest yang harus dipenuhi oleh otoritas publik karena otoritas publiklah yang memiliki "kewajiban" atau kewajiban. Dalam menawarkan dukungan ini, otoritas publik diandalkan untuk melaksanakannya dengan ahli, dan harus menetapkan pilihan politik yang tepat mengenai siapa mendapat apa, berapa banyak, di mana, kapan, dan sebagainya.

Padahal, kenyataan menunjukkan bahwa pemerintah tidak memiliki tuntunan atau pegangan kode etik atau moral secara memadai. Anggapan bahwa semua pejabat pemerintahan diadili pertemuan harus secara konsisten melindungi kepentingan masyarakat umum atau masyarakat, tidak selalu jelas.

SIMPULAN

Etika menggambarkan standar tentang demonstrasi yang sebenarnya, untuk lebih spesifik apakah demonstrasi dapat dilakukan, misalnya mengambil milik seseorang tanpa izin jarang diizinkan. Sedangkan kesopanan menggambarkan cara demonstrasi yang dilakukan oleh orang-orang, dan berlaku hanya dalam afiliasi atau berkomunikasi dengan orang lain, dan secara umum akan berlaku hanya di kalangan tertentu, misalnya memberikan sesuatu kepada orang lain dengan tangan kiri adalah cara

yang tidak sopan. masyarakat tertentu, namun tidak ada yang semacam itu. masalah untuk masyarakat yang berbeda. Oleh karena itu, tata krama lebih merupakan anggota keluarga dan pada umumnya akan membutuhkan gambaran lahiriah, bila dibandingkan dengan akhlak yang akan cukup sering berlaku di sekitar dan menggambarkan mentalitas batin yang sesungguhnya. Dalam penyelenggaraan administrasi publik, khususnya di Indonesia, pelanggaran moral dan moral dapat diperhatikan mulai dari proses strategi publik (pengusulan proyek, usaha, dan latihan yang tidak didasarkan pada dunia nyata), rencana asosiasi bantuan publik (struktur pengaturan, formalisasi, hamburan kekuasaan) yang sangat berat sebelah. Berlawanan dengan kepentingan-kepentingan tertentu, jalannya bantuan masyarakat dewan sarat dengan perancangan dan penyamaran (mulai dari persiapan khusus, administrasi moneter, SDM, data, dan lain sebagainya), yang kesemuanya tampak dari sifat tidak lugas, lambat, tidak dapat disentuh, dan tidak dapat dibenarkan.

Keban Yeremias, 2008. Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu, Gava Media, Yogyakarta.

Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi, Bumi Akasara Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

Rakhmat, 2009. Teori Administrasi Dan Manajemen Publik, Pustaka Arif Jakarta.

Pasolong Harbani, 2008, Teori Administrasi Publik, Alfabet Bandung Sinambela Lijan, 2008.

Islamy, M.Irfan, 1999, Reformasi Pelayanan Publik, Makalah Pelatihan Strategi Pembangunan Sumber Manusia Aparatur Pemerintah Daerah dalam Era Globalisasi, di Kabupaten Daerah Tingkat II Trenggalek.

Hardjosoekarto, Sudarsono, 1994, Beberapa Perspektif Pelayanan Prima, Bisnis dan Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Nomor 3/Volume II/September 1994, Universitas Indonesia.