



PELAYANAN PUBLIK DAN DEMOKRASI DALAM KEHIDUPAN BERBANGSA DAN BERNEGARA

Endang Larasati

ABSTRACT

Due to the improving law capacity and public administration, the structure of regulating public services will be a most important aspect which's need to be studied more deeper and comprehensive. Most cases which's found in the recent studies shows that public services regulations is just related to the meet the task and procedures. Most public services regulation is fragmented and split both locally and nationally. The most important finding show that the regulation has the different standard of concept and value. So, the public services in Indonesia is remain problematic and unmanageable.

Keywords : regulation, law capacity, public services

A. PENDAHULUAN

Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, berprosedur jelas, dilaksanakan dengan segera, dan dengan biaya yang pantas, telah terus mengedepan dari waktu ke waktu. Tuntutan ini berkembang seiring dengan berkembangnya kesadaran bahwa warga negara dalam kehidupan bernegara bangsa yang demokratis memiliki hak untuk dilayani. Adalah kewajiban pejabat-pejabat pemerintahan untuk memberikan pelayanan sesuai

dengan tuntutan para warga itu. Naman, apa lacur? Perubahan-perubahan yang terjadi sepanjang era reformasi ini ternyata belum sepenuhnya mengubah tatanan kehidupan masyarakat di bidang pelayanan publik. Harapan masih sangat jauh bahwa warga masyarakat bisa memperoleh akses yang lapang ke arah pelayanan yang baik dan berkualitas. Perilaku birokrasi yang korup, etos kerja yang rendah acapkali terdengar sebagai keluhan warga masyarakat.

Uraian berikut ini akan mengetengahkan masalah pelayanan publik sebagaimana yang tersimak dalam pengalaman sehari-hari di suatu negeri yang tengah mengalami transisi reformatif, dari

Alamat Korespondensi :
MAP Undip
Telp.: 024-8452791
Email :endang.larasati@yahoo.com

tatanan kehidupan yang otokratik-feodalistik ke tatanan kehidupan yang dicita-citakan sebagai tatanan yang lebih demokratik-egalitarian. Akan dibicarakan proses transisional yang tak selamanya berlangsung lancar, dan konsekuensinya pada perilaku pemberian pelayanan kepada khalayak ramai, oleh para pegawai pemerintahan yang bekerja dengan mendapatkan gaji dari dana publik.

B. PEMBAHASAN

1. Demokrasi Dan Pelayanan Publik

Dalam kehidupan yang dilandasi paham demokrasi, pelayanan publik akan serta merta dimengerti dalam konsepnya sebagai suatu fungsi yang mau tak mau mesti diwujudkan sebagai bagian dalam aktivitas organisasi pemerintahan. Pemberian layanan kepada khalayak ramai, secara inheren akan merupakan bagian kewajiban para pejabat pemerintahan, sesuai dengan tugas, fungsi dan karena itu juga wewenang yang dipercayakan kepada pemerintah. Tugas utama untuk memberikan pelayanan kepada publik tak salah lagi memang sudah merupakan bagian dari asas tata pemerintahan yang baik.

Sesungguhnya memang benar apabila dikatakan bahwa tugas dan sekaligus wewenang pemerintah itu untuk bertindak dalam perannya sebagai regulator (dengan segala kebijakannya) dan sekaligus juga sebagai implementator kebijakan

tersebut. Pemerintah telah mendudukkan diri di satu pihak sebagai pemberi perintah, yang akan memposisikan dirinya berhadapan dengan yang diperintah, dalam hubungan *governor-governed* atau *regulator-regulated*. Namun, harus diingat bahwa hubungan macam itu bukanlah terbit dari fungsinya sebagai pemberi pelayanan, melainkan dalam perannya sebagai pemerintah selaku penguasa, yang bekerja secara berterusan untuk memberi arahan-arahan kepada rakyatnya. Di sini pemerintah benar-benar berposisi sebagai aparat pengontrol perilaku masyarakat, dengan mendasarkan legitimasi kekuasaannya pada perundang-undangan hukum administrasi.

Akan tetapi, dalam tata kehidupan terkini, di suatu era transisi dengan rakyat yang mencitakan kehidupan yang lebih demokratik, fungsi pemberian pelayanan publik akan seringkali menjadi tuntutan. Dalam perkembangan terkini, pelayanan publik telah menjadi arus utama di mana-mana, teramat sebagai bagian gelombang peradaban dunia dewasa ini. Badan-badan pemerintahan dengan segenap jajarannya telah dituntut untuk selalu menghormati hak-hak asasi rakyat, dan kemudian juga tanggap untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan warga. Perkembangan transformatif seperti ini dengan jelas telah mengisyaratkan arti pentingnya

pelayanan publik untuk didudukkan secara tepatguna, sebagai bagian dari penyelenggaraan pemerintahan.

Di tengah perkembangan seperti ini, sesiapaupun yang mengemban tugas pemerintahan mesti menyadari sepenuhnya norma pemerintahan, bahwa kewenangan yang melekat pada instansi pemerintah itu sesungguhnya bersumber dari suara rakyat yang diberikan semasa penyelenggaraan pemilihan umum. Proses ini merupakan langkah paradigmatis yang menjadikan rakyat sebagai “sang penerima layanan” dengan jajaran birokrasi sebagai “sang pelayan”. Konsepsi seperti ini telah mengubah secara besar-besaran pandangan klasik dan tradisional tentang status kelembagaan pemerintahan, sejalan dengan derap langkah modernisasi birokrasi pada takaran demokratisasi sebagai spirit birokrasi, yang terus bermetamorfosis sejalan dengan “arah zaman”.

Seiring dengan pelaksanaan otonomi daerah, peluang untuk mengembangkan pelayanan yang tepat sasaran dan gampang diakses khalayak ramai yang memerlukan layanan sebenarnya memerlukan pula perhatian yang serius. Pemberian atatus dan kewenangan otonomi kepada daerah-daerah adalah, salah satunya, untuk mendekatkan “loket-loket” pelayanan kepada masyarakat, sesuai dengan asas-asas kepemerintahan yang baik dalam suatu kehidupan

bernegara demokrasi. Pelayanan publik di tingkat propinsi, kabupaten dan kota, yang merupakan unit pemerintahan terendah pemegang otoritas otonomi, sesuai dengan harapan akan dapat diimplementasikan dengan jelas dan sebaik-baiknya, serta dengan landasan hukum yang jelas pula.

Secara sosiologis dapatlah dinyatakan, bahwa dinamika kemasyarakatan telah membawa perubahan paradigmatis pada pelayanan publik. Maka ihwal pelayanan publik ini tidak hanya akan bisa ditinjau dari aspek institusional yang inheren pada kekuasaan pemerintahan, akan tetapi juga pada hubungan-hubungan hukum yang berlangsung pada jejaring wilayah privat. Di sini pelayanan publik tidak hanya akan dapat didekati dari aspek institusional dan fungsionalnya semata (disebut *institutional* dan/ atau *functional approach*) saja, ialah suatu pendekatan yang pada kenyataannya nanti juga akan merambahi ruang-ruang birokrasi pemerintahan. Maka, pelayanan publik juga akan mengarusutamakan bentuk-bentuk layanan yang dilakukan oleh semua sektor kehidupan, baik yang berlangsung di *public sector* maupun yang berlangsung dalam bingkai *private sector*.

Ukuran baik-buruknya pelayanan publik yang tidak dilakukan oleh para pelaksana yang bukan “birokrasi negara”, akan difokuskan ke fungsi-fungsi layanan dalam

rangka pemenuhan kepentingan rakyat (*public interest*) berikut berbagai kebutuhannya. Pelaksanaan pelayanan publik yang juga dilakukan oleh berbagai badan usaha non-pemerintah di sektor privat, yang bekerja menjalankan pelayanan publik, dewasa ini acapkali dikualifikasi sebagai kerja “memenuhi kebutuhan masyarakat”, akan boleh dimaknakan juga sebagai kerja pemberian pelayanan publik. Pada lingkup yang lebih spesifik, kerja pemberian pelayanan publik dapat pula dipahami sebagai suatu “ideologi teknis”, yang mewajibkan para pelayan untuk bekerja secara teratur sesuai dengan kompetensi masing-masing, dalam koridor besar “kerja pelayanan” yang harus diemban secara profesional pertama-tama sebagai “abdi pelayan masyarakat”, yang di dalam istilah asingnya dikenali sebagai *public servant*.

2. Antara Harapan dan Kenyataan

Telah dikatakan dan dinyatakan di muka, bahwa penyediaan pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara kehidupan bernegara bangsa. Pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala bentuk pelayanan di sektor publik, yang dilaksanakan aparatur pemerintah, dalam bentuk penyediaan barang dan/atau jasa, sesuai dengan kebutuhan masyarakat, berdasarkan aturan-aturan

hukum perundang-undangan yang berlaku. Dalam hubungan ini salah satu tugas penting setiap instansi pemerintahan adalah pemberian pelayanan, bahkan pada dasarnya setiap pembentukan instansi pemerintah adalah dalam fungsinya sebagai perangkat pemberi pelayanan yang utama.

Sebagus itu rencana dan ideologinya, tetapi pelaksanaan kewajiban untuk menyediakan dan memberikan jasa pelayanan oleh berbagai instansi pemerintah kepada masyarakat itu dalam kenyataannya masih seringkali belum kunjung memberikan kepuasan kepada warga masyarakat. Sudah bukan lagi rahasia umum bahwa kondisi pelayanan publik di Indonesia masih saja dinilai buruk oleh masyarakat pengguna layanan publik. Berbagai keluhan warga masyarakat tentang pelayanan publik yang dikelola instansi pemerintah masih saja berulang kali terdengar. Salah satu sasaran kritik yang banyak disuarakan masyarakat kepada lembaga pemerintah adalah berkaitan dengan kondisi pelayanan-pelayanan kepada masyarakat, khususnya yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah, baik yang di pusat maupun yang di daerah.

Upaya-upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan sebenarnya telah dilakukan oleh pemerintah melalui berbagai kebijakan, seperti; Inpres Nomor 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan

pengendalian Perijinan di bidang Usaha, Inpres Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat, dan Surar Edaran Menko Wasbangpan Nomor 56 / Wasbangpan / 6 / 1998 Tentang Langkah Langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat. Namun, apapun peraturan yang telah dibentuk dan dibuat oleh pemerintah, nyatanya belum sekali-kali berhasil memberikan pengaruh yang signifikan kepada peningkatan kualitas pelayanan.

Upaya lebih lanjut terhadap perbaikan pelayanan publik telah dilakukan dengan direvisinya Kep Men Pan Nomor 81/1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum melalui Kep men Pan Nomor 63/KEP/M.PAN/7 /2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Menyusuli terbitnya KepMen-KepMen itu dicanangkanlah oleh Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dilaksanakannya Penyelenggaraan Bulan Layanan Publik, yang direncanakan berlangsung antara bulan Oktober dan bulan Desember 2003. Akan tetapi, sampai sejauh ini, kualitas pelayanan publik masih juga dinilai belum kunjung memuaskan juga. Tekad kuat di tingkat pucuk pimpinan pemerintahan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik nyatanya tidak dibarengi perilaku positif para "penjaga loket layanan" di tingkat birokrasi bawahan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat.

Hasil surey PSKK-UGM di Sumatera Barat, Aceh dan Sulawesi Selatan menemukan fakta bahwa inisiatif bawahan jika pimpinan tidak ada ditempat adalah sangat rendah. Kajian tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan di beberapa kota di Jawa Tengah menghasilkan hal yang serupa, yaitu rendahnya kualitas layanan publik di hampir semua lini dan jenis layanan oleh aparat instansi penyelenggara layanan publik. Beberapa kajian juga membuktikan bahwa kualitas layanan publik di Indonesia amat masih rendah. Dalam suatu terbitan World Developmen Report 2004, akses rakyat terhadap pelayanan publik masih rendah, baik di bidang pendidikan, kesehatan, dan untuk memperoleh air bersih. Survey lain yang dilakukan Bank Dunia dari 157 negara, Indonesia berada di urutan 135 dalam kualitas layanan publiknya. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka itu menandakan dengan pasti bahwa pelayanan publik di suatu negeri itu berada dalam keadaan tidak efektif dan tidak efisien.

Berdasarkan hasil penelitian Pusat Studi Kependudukan Universitas Gajah Mada, kinerja pelayanan yang buruk antara lain ditandai oleh beberapa hal seperti (1) ketidak puasan masyarakat pada umumnya terletak pada waktu, biaya

dan cara pelayanan, (2) masih terjadinya diskriminasi pelayanan, yang pada umumnya berhubungan dengan afiliasi pertemanan, afiliasi politik atau etnis dan bahkan agama, (3) hal-hal negatif yang terdapat di instansi-instansi pemerintah, seperti misalnya rantai birokrasi, suap dan pungli menjadi sesuatu yang makin bisa diterima dan dianggap wajar, (4) orientasi pelayanan yang tidak tertuju ke para pengguna jasa, tetapi kepada kepentingan pemerintah dan para pejabat atasannya, (5) tak kunjung berkembangnya budaya pelayanan untuk menggantikan budaya kekuasaan yang selama ini bertahan, (6) prinsip yang mendasari sistem pelayanan ternyata bukan asas *trust* melainkan *distrust*, sehinggaprosedur yang diterapkan bukan untuk memfasilitasi, melainkan sebaliknya, ialah untuk mengontrol perilaku publik, (7) dan kewenangan untuk melayani terdistribusi pada banyak satuan birokrasi yang profit-oriented.

3. Adakah Solusi yang Dapat Dipikirkan dan Ditawarkan?

Kondisi-kondisi yang disebutkan ini mengisyaratkan bahwa solusi yang lebih implementatif, sebagai upaya perbaikan kualitas dan kinerja pelayanan, masih perlu dicari. Sementara itu, komitmen yang tinggi dari semua pihak yang bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan publik, misalnya, tentulah masih harus dibangun. Aspek hukum dalam pelayanan menjadi sering

mengedepan saat para penyelenggara layanan dan penggunaan layanan berhadap-hadapan untuk saling mengklaim kewenangan, hak dan bahkan kepentingann masing-masing. Dalam hubungan ini struktur pengaturan pelayanan publik perlu dicermati kembali, mengingatkan kenyataan bahwa pengaturan hukum acaokali disalahgunakan oleh berbagai sector kepentingan untuk melegitimasi klaim masing-masing.

Pelayanan publik di sektor swasta (*private sector*), yang berhakikat sebagai pelayanan konsumen sudah menjadi inti aktivitas bisnisnya jauh sebelum sektor publik menaruh perhatian ke masalah ini. Hopson dan Scally melukiskan "*good service is not smiling at the customer but getting to customer to smile at you*". Sektor swasta menganggap pelayanan yang memuaskan pada konsumen adalah penting dalam rangka meraih keuntungan yang lebih banyak. Ungkapan tersebut melukiskan pemberian pelayanan yang bagus bukan memberi senyum pada pelanggan, lebih dari itu bagaimana membuat pelanggan puas hingga ia bisa "menyunggingkan" senyumnya pada pemberi layanan.

Pelayanan publik di sektor publik mestilah segera beralih ke paradigma dan/atau pendekatan baru yang diadaptasi dari sektor *private*, ialah melayani rakyat sebagai *customer* yang sekalipun tak menjanjikan keuntungan ekonomik pastilah, dalam jangka panjang

meberikan keuntungan politis. Ada dua alasan yang mengharuskan para pejabat di sektor publik tidak boleh lagi memalingkan diri dari pentingnya *service quality*. Pertama, selama ini pelayanan sektor publik mendapat *image* yang buruk dari para pengguna jasa sektor publik. Padahal asas *equal service for everybody* mengajarkan agar sesiapaapun yang dalam bekerjanya berhubungan langsung dengan warga masyarakat diwajibkan menghargai setiap warga yang berposisi sebagai *external constituencies*, kepada siapa respek harus selalu ditunjukkan. Alasan kedua ialah, bahwa dewasa ini tidak sedikit jumlah organisasi di sektor publik yang sudah harus bergerak di ranah kegiatan yang juga *profit oriented*, di samping sampai batas tertentu juga berorientasi *non-profit*, seperti misalnya Badan-Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN).

Mengingat pentingnya pelayanan publik, hingga saat ini sudah banyak konsep-konsep tentang *servqual* yang dikemukakan oleh para ahli. Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990), dan Lovelock (1994), adalah diantara pakar yang telah menyumbangkan pemikiran tentang bagaimana mengukur *servqual claim* mengefektifkan tujuan pelayanan kepada publik. Di Indonesia, sejak ada gerakan reformasi tahun 1998, paradigma yang berkembang *claim*

administrasi publik adalah tuntutan pelayanan publik yang lebih baik dari sebelumnya. Tuntutan akan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada publik menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik. Tuntutan tersebut muncul seiring dengan berkembangnya era reformasi (1998) dan otonomi daerah (2001) sejak tumbangannya kekuasaan rezim orde baru di penghujung akhir abad 20.

Betapapun besar harapan, haruslah tetap diakui bahwa pelayanan publik di Indonesia masih merupakan masalah. Samaipun saat ini, pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah kepada publik masih saja dinilai belum baik dan memuaskan. Kesimpulan yang disebutkan Agus Dwiyanto, dkk dalam GDS (*Governance and Decentralization Survey*) 2002 di 20 propinsi di Indonesia, tentang kinerja pelayanan publik menyebutkan, bahwa "walaupun pelaksanaan otonomi daerah tidak memperburuk kualitas pelayanan publik.... secara umum praktek penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik"

Era reformasi dan otonomi daerah. Agus Dwiyanto menyebut kinerja pelayanan publik menjadi salah satu dimensi yang strategis dalam menilai keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah dan reformasi tata pemerintahan. Semakin tinggi kepedulian peme-

rintah terhadap tata pemerintahan yang baik (*good governance*), kinerja pelayanan publik akan menjadi semakin baik. Wajar jika kinerja pelayanan publik kemudian digunakan untuk mengamati kinerja pemerintah kabupaten dan kota dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik.

Hasil survey yang dilakukan oleh CPPS (*“enter fur Population and Policy Studies*) Universitas Gajah Mada tentang *“Public Service Performance”* di Sumatera Barat, Yogyakarta dan Sulawesi Selatan yang dimuat dalam Policy Brief No. 02 (2001:1) dengan judul *“Bureaucratic Corruption in Indonesia”* pada Kantor Pertanahan disebutkan *58% masyarakat penggunaan jasa* dari tiga propinsi itu memberi “uang pelicin” untuk memperlancar permintaan pelayanan mereka pada kantor pertanahan”. Padahal dalam salah satu dimensi pemberian pelayanan yang baik apalagi prima seharusnya segala sesuatu dikembalikan pada prosedur pengurusan tanpa *embel-embel* “uang pelicin”.

Pada bagian lain *Policy Brief* No. 2 (2001) dengan judul *“Paternalism in Public Service Bureaucracy”* hasil penelitian di Kantor Pertanahan di tiga provinsi tersebut menemukan 44% bawahan atau Pegawai Negeri Sipil memprioritaskan kepentingan kepentingan atasan mereka ketika memberikan pelayanan publik. Dicontohkan sebuah kasus apabila

klien yang menginginkan pelayanan cepat melibatkan orang penting (VIP), maka pimpinan yang akan menangannya. Ironisnya, apabila klien itu orang biasa, maka pelayanan yang diberikan tentu akan berbeda. Agus Dwiyanto menyebutkan dalam makalahnya, bahwa khusus mengenai pelayanan sertifikasi tanah ketidakpastian waktu dan biaya ternyata sangat tinggi. Di samping itu upaya yang selama ini dilakukan pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan sertifikasi tanah secara massal ternyata belum mampu membuat pelayanan sertifikasi menjadi lebih baik.

Pada bagian lain, Agus Dwiyanto menuturkan pula kisah seorang anggota masyarakat yang *stress* karena berkas sertifikat tanah yang diserahkan ke Kantor Pertanahan ternyata hilang di kantor tersebut. Padahal itu adalah berkas satu-satunya yang dimiliki. Seorang anggota masyarakat lainnya mengeluh karena sudah 7 tahun mengurus sertifikasi tanah tetapi tidak kunjung selesai dan tidak tahu kapan akan selesainya. Ini semua menggambarkan betapa buruknya kinerja pelayanan publik Kantor Badan Pertanahan Nasional di manapun di negeri ini.

C. PENUTUP

Seiring dengan perkembangan hukum dan administrasi publik, gambaran contoh-contoh di atas semakin menguatkan betapa

penting struktur pengaturan pelayanan publik untuk dicermati dan dibenahi lebih detail. Kasus demi kasus dalam berbagai sektor pelayanan terjadi, sementara pengaturan pelayanan publik masih dirasakan gamang dan hanya sekedar memenuhi tuntutan tugas dan peraturan. Pengaturan tentang tertib pelayanan publik, yang masih tersebar-sebar dalam berbagai peraturan, yang terfragmentasi secara sektoral dan tak menggambarkan koherensi yang logis,, apalagi masing-masing bersandar pada standar yang berbeda-beda, telah menjadikan pelayanan publik yang ada di Indonesia dewasa ini tetap saja berada pada suatu kondisi yang *unmanagable*.

DAFTAR PUSTAKA

Denhardt, Janet Valerie. & Robert B Denhardt. 2003. *The New Public Service: Serving Not Steering*. New York : ME Sharpe Inc.

Dwiyanto, Agus. 2003. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta : Pusat Studi kependudukan Uniiversitas Gajah Mada.

Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Issue*. Yogyakarta : Gaya media.

Osborne, David. & Peter Plastrik. 2000. *Memangkas Birokrasi, Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*. Jakarta : Victory Jaya Abadi.

Peters, A.A.G. & Kusriyani Siswosoebroto. 1990. *Hukum dan Perkembangan Sosial*. Buku III. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.

Sianipar, J.P.G. 2003. *Managemen Pelayanan Publik*, LAN, Jakarta, 1995, Tangkilisan, Hassel Nogi, Management modern Untuk Sektor Publik. Yogyakarta : Balarairung & Co.

Sukarwo, Suparto Wijoyo dkk. 2006. *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*. Surabaya : Forum Kajian Ambtenaar Propinsi jawa Timur dan Airlangga University Press.

Utomo, Warsito. 2006. *Administrasi Publik Baru Indonesia, Perubahan Paradigma dari Administrasi Negara ke Administrasi Publik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Zeithaml, Valerie A, Parasuraman A. & Berry. Leonard I. 1990. *Delevering Service Quality Balancing Customer perception and Expectations*. New York : The Free Press.

Attamimi, A.Hamid.S. 1990. *Keputusan Presiden Republik Indonesia Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Negara (Suatu Studi*

- Analisis mengenai keputusan Presiden yang berfungsi pengaturan Pembangunan Nasional*). Desertasi. Jakarta : Universitas Indonesia. Unpublished.
- Samekto, Adji. 2005. *Perkembangan Ranah Kajian Ilmu Hukum, Orasi Ilmiah Dies natalis Ke-48 Fakultas Hukum Universitas Diponegoro*. Semarang : UNDIP.
- Warella, Yoppy. 1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. Pidato Pengukuhan Guru Besar Madya Ilmu Administrasi Negara Universitas Diponegoro. Semarang : UNDIP.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara. 2000. *Rancangan Undang-Undang Republik Indonesia tentang pelayanan Publik*. Jakarta : Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara.