

Suhardiman, Jamiah, Mahmud. R, Hubaib. F (2026). Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kinerja Pelayanan Kecamatan Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur. *Prediksi*. Vol. 25 (2) 359-366.

Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kinerja Pelayanan Kecamatan Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur

Suhardiman^{1*}, Jamiah², Raudah Mahmud³, Futum Hubaib⁴

^{1,2,3,4} Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

Email: ¹suhardimano572@gmail.com, ²jamiahsuhar@gmail.com, ³tarbiyah29@gmail.com, ⁴futumhubaib1969@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received:

26 Mei 2026

Received in revised form:

24 Juni 2026

Accepted:

18 Juli 2026

Keyword:

*Bureaucratic Reform,
Service Performance*

Kata Kunci:

Reformasi Birokrasi, Kinerja
Pelayanan

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of bureaucratic reform on public service performance at the Sangatta Selatan District Office, Kutai Timur Regency. Bureaucratic reform is a strategic government initiative to improve governance through organizational effectiveness, civil servant professionalism, and better public service delivery. This research employed a quantitative approach using a survey method involving 40 respondents selected according to the research criteria. Data were collected through questionnaires and analyzed using simple linear regression with SPSS software. The findings indicate that bureaucratic reform has a positive and significant effect on public service performance. Better implementation of bureaucratic reform is associated with improved quality of services delivered to the community. These results suggest that successful bureaucratic reform contributes to enhancing the effectiveness of public service delivery. Therefore, continuous commitment is required to strengthen organizational governance, improve the competence of public officials, and encourage service innovation to achieve high-quality, accountable, and citizen-oriented public services.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh reformasi birokrasi terhadap kinerja pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Sangatta Selatan, Kabupaten Kutai Timur. Reformasi birokrasi menjadi salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan melalui peningkatan efektivitas organisasi, profesionalisme aparatur, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 40 responden yang dipilih menggunakan teknik sampling sesuai karakteristik penelitian. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan bantuan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa reformasi birokrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik. Peningkatan implementasi reformasi birokrasi diikuti dengan meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan reformasi birokrasi berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan komitmen berkelanjutan dalam memperkuat tata kelola organisasi, kompetensi aparatur, serta inovasi pelayanan guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

* Corresponding author: suhardimano572@gmail.com

PENDAHULUAN

Birokrasi di dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan (termasuk penyelenggaraan pelayanan publik) diberi kesan adanya proses panjang dan berbelit-belit apabila masyarakat menyelesaikan urusannya berkaitan dengan pelayanan aparatur pemerintahan. Akibatnya, birokrasi selalu mendapatkan citra negatif yang tidak menguntungkan bagi perkembangan birokrasi itu sendiri (khususnya dalam hal pelayanan publik). Birokrasi tidak dapat lagi menempatkan diri sebagai sosok institusi yang angkuh dan tak tersentuh oleh kritik dari pihak luar birokrasi. Tuntutan masyarakat mengenai perlunya dilakukannya perbaikan kualitas pelayanan publik telah menjadi wacana publik sampai dengan saat ini. Disamping itu, semakin isu demokratisasi

memperkuat posisi masyarakat untuk menuntut hak-hak mereka ketika berhubungan dengan birokrasi. Dalam konteks yang demikian, birokrasi publik perlu merevitalisasi diri agar mampu meningkatkan kinerja pegawai.

Kinerja berhubungan dengan hasil kerja dan peran yang telah dilaksanakan oleh pengelola organisasi. Kinerja adalah bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya. Setiap harapan mengenai bagaimana seseorang harus berperilaku dalam melaksanakan tugas, berarti menunjukkan suatu peran dalam organisasi. Suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan harus melalui sarana dalam bentuk organisasi yang digerakkan oleh sekelompok orang yang berperan aktif sebagai pelaku (actors) dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

Kinerja pelayanan mempunyai peran yang strategis di dalam organisasi baik organisasi publik maupun organisasi privat. Apalagi dengan kondisi yang senantiasa berubah cepat dari waktu ke waktu, serta tuntutan perubahan global dan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan tak terhindarkan. Organisasi publik sebagai alat dalam menyelenggarakan aktivitas organisasi dan pelayanan kepada para pengguna jasa dituntut lebih meningkatkan kinerjanya, serta memahami keinginan pelanggan. Kiranya harapan ini sulit terwujud, manakala pegawai negeri sipil tidak memiliki kemampuan dalam melaksanakan aktivitas kerja.

McGill, Cushway (dalam Ruky, 2003: 57) menyatakan bahwa kinerja pelayanan harus dinilai atas dasar tujuan organisasi secara keseluruhan yang mungkin telah dipecah menjadi beberapa target terpisah yang secara bersama-sama akan memberikan kontribusi bagi tujuan keseluruhan organisasi. Ditambahkannya, bahwa kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses pelayanan yang telah dilakukan meliputi tingkat ketelitian dan disiplin. Disamping itu juga kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar harus dilakukan upaya perbaikan.

Kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik (Donnelly, Gibson and Ivancevich, 1994: 98). Pada dasarnya kinerja pelayanan merupakan sesuatu hal yang bersifat individual, karena setiap pegawai memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja pelayanan tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh.

Dengan demikian, kinerja pelayanan adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Jika dikaitkan dengan performance sebagai kata benda dimana salah satu entrinya adalah hasil dari sesuatu pekerjaan, pengertian

performance atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi.

Oleh karena itu penulis mendeskripsikan masalah-masalah yang terjadi pada kantor Kecamatan Rantau Pulung Kabupaten Kutai Timur antar lain diketahui dari beberapa bukti empirik seperti adanya keluhan masyarakat yang terkait dengan kualitas pelayanan, dan mekanisme pelayanan yang panjang. Pada artikel ini kinerja pelayanan searah dengan misi reformasi birokrasi yang ada di institusi Kantor Kecamatan Rantau Pulung Kabupaten Kutai Timur. Misi reformasi birokrasi adalah membangun, menata ulang, menyempurnakan, membina, dan menertibkan birokrasi pemerintahan, agar mampu dan komunikatif dalam menjalankan peranan dan fungsinya. Target dan sasaran reformasi birokrasi ada lima hal.

Pertama, terbentuknya, birokrasi yang bersih, yaitu birokrasi yang anti KKN dan berkurangnya perilaku koruptif pegawai negeri. Kedua, birokrasi yang efisien dan hemat dalam menggunakan sumber daya yang terbatas (man, money, material, methode, and time). Ketiga, birokrasi yang transparan, yakni birokrasi yang seluruh kebijakan dan aktivitasnya diketahui masyarakat dan masyarakat dapat mengaksesnya dengan mudah. Keempat, birokrasi yang melayani, yaitu birokrasi yang tidak minta dilayani, tetapi birokrasi yang melayani masyarakat. Kelima, birokrasi yang terdesentralisasi, yaitu kewenangan pengambilan keputusan terdesentralisasi kepada pimpinan unit kerja terdepan.

Dengan adanya berbagai permasalahan yang terjadi sebelum timbulnya reformasi birokrasi maka peneliti ingin meneliti dengan judul: "Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kinerja Pelayanan Kecamatan Rantau Pulung Kabupaten Kutai Timur".

METODE PENELITIAN

Menurut Singarimbun dan Effendi (2001: 125), dapat digolongkan dalam tipe penelitian explanatory (penjelasan), sebab, melalui penelitian ini, temuan yang diperoleh akan dijadikan sebagai dasar untuk menjelaskan pengaruh antara variabel-variabel yang diteliti, melalui pengujian hipotesis.

Menurut Singaribuan dan Effendi (1995:33) variabel adalah dimensi konsep yang mempunyai variasi nilai. Dari variabel – variabel yang ada, maka dapat dibuat definisi operasional yang merupakan suatu unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Metode pengumpulan data penelitian ini dengan dokumentasi, kuisioner dan kepustakaan. Metode pengambilan sampel menggunakan sampel acak distratifikasi yakni mengelompokkan beberapa unsur-unsur yang menjadi subyek penelitian (Singarimbun dan efendi, 2001). Sampel yang diambil pada peneltian ini sebesar

40 orang. Penelitian terdiri variable reformasi birokrasi dengan indicator Transformasi Nilai, Penataan Org. & Tata Kerja Pemantapan Sistem manajemen, Kompetensi SDM Aparat sedangkan variable kinerja pelayanan dengan indicator Kesetiaan, Prestasi Kerja, Kedisiplinan, Kerjasama, Kecakapan dan Tanggung jawab

Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana bertujuan untuk mengukur pengaruh variabel bebas reformasi terhadap variabel tergantung kinerja pelayasan. Dari hasil perhitungan analisis regresi sederhana didapat hasil sebagai berikut :

$$Y = a + \beta.X$$

$$Y = 27,990 + 0,511 X$$

a = Nilai 27,990 berarti bahwa apabila reformasi birokrasi tidak dilaksanakan dengan baik oleh Kelurahan Lidah Wetan Surabaya maka kinerja pelayanan nilainya tetap sebesar 27,990.

B = 0,511, nilai ini mengandung pengertian bahwa apabila Kelurahan Lidah Wetan Surabaya melaksanakan reformasi birokrasi di institusinya dengan baik dan benar, akan memperoleh kenaikan sebesar satu satuan, maka akan diikuti kenaikan kinerja pelayanan Kelurahan Lidah Wetan Surabaya sebesar 0,790.

c. Uji t

Tabel 1

Hasil Uji t

		Unstandardized		Standardized		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	27.990	3.361		8.327	.000
	REFORMASI BIROKRASI	.511	.118	.576	4.347	.000

Coefficients^a

a. Dependent Variable: KINERJA PELAYANAN

Uji t digunakan untuk menghitung koefisien regresi dengan bantuan Statistical Program for Sosial Science (SPSS). Dari hasil analisis menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel reformasi birokrasi terhadap variabel kinerja pelayanan Kelurahan Lidah Wetan Surabaya. Ini terbukti $t =$

4,347 pada Sig sebesar 0,000. atau (sig. < 0,05) Artinya bahwa variabel reformasi birokrasi dapat dipakai sebagai dasar untuk memprediksi kinerja pelayanan Kelurahan Lidah Wetan Surabaya. Ini menunjukkan bahwa hipotesis yang dikemukakan didukung oleh data.

Uji Determinan

Tabel 2

Uji Determinan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.576 ^a	.332	.315	1.76825

a. Predictors: (Constant), REFORMASI BIROKRASI

Sedangkan untuk mengetahui kontribusi yang diberikan variabel reformasi birokrasi terhadap kinerja pelayanan Kelurahan Lidah Wetan Surabaya, dapat dilihat di bawah ini.

RSquare = 0,332 atau 33,20%

Artinya bahwa variabel reformasi birokrasi memberikan kontribusi kepada variabel kinerja pelayanan Kecamatan Sanggata Selatan sebesar 33,20%, sedangkan sisanya 66,80% merupakan variabel-variabel yang tidak terprediksi dalam penelitian ini.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis mengenai pengaruh reformasi birokrasi terhadap kinerja terhadap pelayanan Kecamatan sanggata selatan Kabupaten Kutai Timur adalah sebagai berikut:. Upaya-upaya reformasi birokrasi yang telah dilaksanakan pada Kantor Kecamatan sanggata selatan Kabupaten Kutai Timur :

1. Dalam hal pelayanan surat seperti: KTP, KSK dan syarat lain-lain hanya satu hari selesai;
2. Dalam kedisiplinan pegawai hadir tepat waktu (datang dan pulang sesuai dengan jam kerja);
3. Semua program yang ada pada Kantor Kelurahan Lidah Wetan dilaksanakan sesuai tujuan dan sasaran;
4. Hal-hal tersebut di atas merupakan pelaksanaan perubahan posisi dan peran (revitalisasi), artinya bahwa dengan revitalisasi tersebut pegawai Kantor Kecamatan Sanggata Selatan Kabupaten Kutai Timur dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya secara profesional dengan demikian hasil kerja mereka akan menjadi baik dan terpercaya; SDM yang dimilikipun cukup baik terbukti 50% lebih pegawai lulusan S1 dan S2, begitu juga dalam kepangkatan dan golongan 63% terdiri dari golongan III, artinya bahwa dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya mereka dapat melakukannya sesuai dengan bekal pengetahuan, pengalaman dan kemampuan mereka, dengan demikian akan tercipta pegawai yang berkualitas.
5. Diperoleh hasil analisis yang menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara reformasi birokrasi terhadap kinerja pelayanan Kelurahan. Artinya bahwa reformasi birokrasi dapat dijadikan sebagai dasar untuk memprediksi terhadap kinerja pelayanan Kantor Kecamatan sanggata selatan Kabupaten Kutai Timur.
6. Kontribusi yang diberikan oleh variabel reformasi birokrasi terhadap kinerja pelayanan sebesar 33,20%, sedangkan sisanya 66,80% merupakan variabel-variabel yang tidak terprediksi dalam penelitian ini.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian terlihat ada pengaruh signifikan antara reformasi birokrasi terhadap kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Sanggata Selatan Kabupaten Kutai Timur. Ini menunjukkan bahwa tinggi atau rendahnya kinerja pelayanan kelurahan Lidah Wetan Surabaya sangat dipengaruhi oleh reformasi birokrasi yang di Kelurahan tersebut.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Dwiyanto,dkk, (2002) terlihat bahwa dari segi kinerja pelayanan, birokrasi yang ada cenderung tidak sepenuhnya mencurahkan waktu dan tenaga untuk menjalankan tugasnya. Hampir

40% birokrat yang menjadi responden dalam penelitian menyatakan bahwa mereka memiliki pekerjaan lain di luar pekerjaannya sebagai aparatur negara. Kondisi ini otomatis mengurangi konsentrasi mereka dalam bekerja.

Pengertian reformasi ini sesungguhnya mencakup dua hal yaitu reformasi dan transformasi. Menurut Istianto (2013:70), reformasi mempunyai arti filosofis bahwa segala persoalan kehidupan manusia dilihat dari sudut pandang manusianya sebagai akar persoalan, sedang transformasi dari sudut pandang bahwa suatu perubahan mampu sampai pada perombakan sistem dan struktur.

Reformasi birokrasi adalah langkah strategis untuk membangun aparatur negara agar lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mengemban tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional. Pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan komunikasi serta perubahan lingkungan strategis menuntut birokrasi pemerintahan untuk direformasi dan disesuaikan dengan dinamika tuntutan masyarakat. Oleh karena itu harus segera diambil langkah-langkah yang bersifat mendasar, komprehensif, dan sistematis, sehingga tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan efektif dan efisien. Reformasi di sini merupakan proses pembaharuan yang dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan, sehingga tidak termasuk upaya dan/atau tindakan yang bersifat radikal dan revolusioner.

Sesungguhnya kalangan birokrasi sendiri tidak menutup mata dan telinga terhadap ketidakpuasan masyarakat berkait dengan performance dan kinerja mereka, sehingga kemudian lahir kesadaran dari internal diri mereka untuk melakukan perubahan paradigma dari berorientasi penguasa menjadi pelayanan masyarakat. Akan tetapi perubahan yang dilakukan mereka ini, oleh masyarakat dirasa tidak cukup signifikan dan tidak cukup cepat.

Berkaitan dengan hal tersebut Widodo (2012) mengatakan bahwa reformasi birokrasi merupakan perubahan signifikan elemen-elemen birokrasi, antara lain kelembagaan, sumberdaya manusia aparatur, ketatalaksanaan, akuntabilitas aparatur, pengawasan, dan pelayanan publik. Pada aspek kelembagaan perlu dibangun agar dicapai lembaga yang efektif dan efisien dalam melaksanakan aktivitas kerja. Pada aspek sumber daya manusia, mengembangkan profesional kerja dan kompeten merupakan salah satu faktor penentu birokrasi dalam mencapai tataran kinerja secara optimal. Karena itu sumber daya manusia dalam birokrasi juga perlu dibangun, dalam arti ditingkatkan kompetensinya. Pada aspek ketatalaksanaan juga perlu dibangun agar seluruh unsur lembaga dapat bekerja sesuai dengan mekanisme, prosedur, metode yang telah ditetapkan. Berdasarkan perubahan paradigma seperti di atas, maka pengelolaan kewenangan di bidang pemerintahan perlu menyesuaikan terhadap hal tersebut. Di bidang pengelolaan kewenangan pemerintahan harus dilakukan repositioning bagaimana sebaiknya kewenangan pemerintah itu dikelola. Upaya melakukan repositioning ini sama halnya dengan melakukan dan menentukan strategi perubahan dan pembaharuan administrasi pemerintahan.

Dengan melakukan perubahan-perubahan pada semua aspek diharapkan akan mampu meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa. Dari penjelasan tersebut di atas terlihat ada keterkaitan antara reformasi dengan kinerja pelayanan Kecamatan Sangatta Selatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan Interpretasi yang disajikan dalam ada beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Upaya-upaya reformasi birokrasi yang telah dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Sangatta Selatan:

- a. Telah melaksanakan tugas pokok dan fungsinya berpendoman pada peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur No 02 tahun 2017;
 - b. Dalam hal pelayanan surat seperti: KTP, KSK dan syarat lain-lain hanya satu hari selesai;
 - c. Dalam kedisiplinan pegawai hadir tepat waktu (datang dan pulang sesuai dengan jam kerja);
 - d. Semua program yang ada pada Kantor Kecamatan Sangatta Selatan dilaksanakan sesuai tujuan dan sasaran;
 - e. Hal-hal tersebut di atas merupakan pelaksanaan perubahan posisi dan peran (revitalisasi), artinya bahwa dengan revitalisasi tersebut pegawai Kantor Kecamatan Sangatta Selatan dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya secara professional dengan demikian hasil kerjamereka akan menjadi baik dan terpercaya;
 - f. SDM yang dimilikipun cukup baik terbukti 50% lebih pegawai lulusan S1 dan S2, begitu juga dalam kepangkatan dan golongan 63% terdiri dari golongan III, artinya bahwa dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya mereka dapat melakukannya sesuai dengan bekal pengetahuanyang menggunakan kawasan tidak sesuai dengan fungsi utamanya. Hal ini menunjukkan bahwa aspek komunikasi telah berjalan, tetapi masih memerlukan peningkatan dalam konsistensi penyampaian informasi dan kepatuhan masyarakat terhadap aturan yang berlaku pengalaman dan kemampuan mereka, dengan demikian akan tercipta pegawai yang berkualitas.
2. Diperoleh hasil analisis yang menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara reformasi birokrasi terhadap kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Sangatta Selatan. Artinya bahwa reformasi birokrasi dapat dijadikan sebagai dasar untuk memprediksi terhadap kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Sangatta Selatan.
 3. Kontribusi yang diberikan oleh variabel reformasi birokrasi terhadap kinerja pelayanan sebesar 33,20%, sedangkan sisanya 66,80% merupakan variabel-variabel yang tidak terprediksi dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Albrow, Martin, 2005, Birokrasi (terj.), Yogyakarta: Tiara Wacana, Yogyakarta. Arikunto, Suharsimi. 2000. Manajemen Penelitian. PT Rineka Cipta, Jakarta Ashari, Edy Topo, 2010, Reformasi Birokrasi Badan Kepegawaian Negara: Rencana Dan Strategi Implementasi, Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS VOL. 4, No.1, Juni 2010
- Beetham, D. 1990. Birokrasi. Jakarta: Bumi Aksara
- Benveniste, G. 1991. Birokrasi. Jakarta. Rajawali
- Bertens, K (2001), Etika. Seri Filsafat Atmajaya, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Blau, M.P. dan Meyer, M.W. 2000. Birokrasi dalam Masyarakat Modern. Jakarta. Prestasi Pustakaraya.
- Blau, Peter M, 2000, Bureaucracy in Modern Society (terj), Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Dwiyanto, Agus. dkk., 2001. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, Laporan Penelitian, Kerjasama Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada dan Ford Foundation., Yogyakarta.
- _____, 2006. Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia ,Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- _____, 2008. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Cet. III, Gadjah Mada University
- Suhardiman, Jamiah, Raudah Mahmud, Futum Hubaib. (2026) Prediksi. Vol. 25 (2) 359-366.*

Press, Yogyakarta,

- Erwan Agus Purwanto, 2009. Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik: Kajian tentang pelaksanaan pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia. Gava Media, JIAN-UGM, MAP-UGM, Yogyakarta
- Hadi, Sutrisno.2001. Metodologi Research. Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Hasibuan S.P Malayu. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Mahmudi. 2005. Manajemen kinerja sektor publik. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Mahsun, Mohamad.2006. Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2007. Evaluasi Kinerja. PT. Refika Aditama. Bandung.
- Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publ . Alfabeta, Bandung.
- Prasojo, Eko, Nugroho, Asad, Hardjapamekas, Nursahid, Fajar, 2006, Mengurai benang Kusut Birokrasi, Piramedia, Jakarta.
- Prasojo, Eko dan Kurniawan, 2008, Reformasi dan Good Governance: Kasus Best Practices dari sejumlah Daerah di Indonesia, Jurnal Antropologi Indonesia, Internasional Simposium, Banjarmasin, 22-25 Juli 2008.
- Siagian, Sondang P. 2002. Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerj. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Siagian, Sondang P. 2002. Teori Pengembangan Organisasi. Bumi Aksara. Jakarta.
- Siegel, Sidney. 1988. Statistik Non Parametrik Untuk Ilmu-Ilmu Sosial. PT.Grammedia, Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi. Bumi Aksara, Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 2000. Metode Penelitian Survei. Yogyakarta: LP3ES.
- Sugiyono.2003. Metode Penelitian Administratif. CV. Alfabeta. Bandung.
- Suprpto. 2002. Standarisasi Kompetensi Pegawai Negeri Sipil Menuju Era Global. Pusat Penelitian dan Pengembangan BKN. Jakarta.
- Thoha, M. 2002. Birokrasi dan Politik di Indonesia. Rajawali Pers, Jakarta.
- _____, 2004, *Birokrasi Politik di Indonesia*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Tjokrowinoto, dkk, 2001. *Birokrasi dalam Polemik*, Pustaka Pelajar, Unismuh, Malang
- _____, 2004, *Birokrasi Dalam Polemik* , Pusataka Pelajar, Malang.