

## **PELAYANAN PUBLIK PADA SEKSI PENGENDALIAN PERUNTUKAN PENGUNAAN RUANG DAN KAJIAN LINGKUNGAN HIDUP STRATEGIS (KLHS) DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN ACEH**

**Tasmia Emsa<sup>(1)</sup>, Zulfikar<sup>(2)</sup>**

**<sup>1</sup>Ilmu Administrasi, Universitas Iskandarmuda, <sup>2</sup>Ilmu Administrasi,  
Universitas Jabal Ghafur**

e-mail: miaemsa@yahoo.co.id , Zulfikarmila1990@gmail.com

### **ABSTRACT**

Public services in the Spatial Utilization Control and Strategic Environmental Assessment (KLHS) Section of the Aceh Environment and Forestry Service in improving services for business actors/and or activities who come to take care of the process of determining environmental permits in the Aceh Environment and the Forestry Service are expected so that Civil Servants Civil servants (PNS) and other employees who are involved in public services in obtaining environmental permits are more focused and professional, so that business actors and/or activities feel satisfied and can work together well so that it is easier to achieve a goal to be achieved together. The research uses a qualitative approach, namely the researcher intends to obtain an in-depth description of a social phenomenon related to public services in the Control Section for Spatial Utilization and Strategic Environmental Studies. This study aims to find out and analyze how the Principles of Public Service in the Control Section for Spatial Utilization and Strategic Environmental Studies include the first dimension of simplicity which has two indicators, namely: not convoluted and easy to understand. The second dimension of attitude in service is discipline and courtesy. Then the Public Service Standards in the Spatial Utilization Control and Environmental Study Strategy Section of the Aceh Environment and Forestry Service include the first dimension of service procedures which have two indicators, namely: requirements and inspection while the second dimension is completion time with registration and completion indicators. The results of the study show that public services in the Control Section for Strategic Spatial Utilization and Environmental Studies at the Aceh Environment and Forestry Service are very satisfying in accordance with the recognition of business actors/activities and guaranteed courtesy in their services, hopefully in the future it will be even better.

**Keywords :** Public, Services

### **ABSTRAK**

Pelayanan publik pada Seksi Pengendalian Peruntukan Penggunaan Ruang dan Kajian Lingkungan Hidup Strategis (KLHS) Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Aceh dalam meningkatkan Pelayanan terhadap pelaku usaha/dan atau kegiatan yang datang untuk mengurus proses penentuan izin lingkungan pada Kantor Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Aceh sangat diharapkan agar para Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Karyawan yang lain yang berkecimpung dalam pelayanan publik dalam proses izin lingkungan semakin terarah dan profesional, sehingga pelaku usaha/ dan atau kegiatan merasa puas dan bisa bekerjasama dengan baik sehingga lebih mudah dalam mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai bersama. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif yaitu peneliti bermaksud memperoleh gambaran yang mendalam tentang suatu gejala

sosial yang berkaitan dengan Pelayanan Publik pada Seksi Pengendalian Peruntukan Penggunaan Ruang dan Kajian Lingkungan Hidup Strategis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Prinsip Pelayanan Publik pada Seksi Pengendalian Peruntukan Penggunaan Ruang dan Kajian Lingkungan Hidup Strategis meliputi dimensi pertama kesederhanaan memiliki dua indikator yaitu : tidak berbelit-belit dan mudah dipahami dimensi kedua sikap dalam pelayanan indikatornya disiplin dan sopan santun. Kemudian Standar Pelayanan Publik pada Seksi Pengendalian Peruntukan Penggunaan Ruang dan Kajian Lingkungan Hidup Strategi Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Aceh meliputi dimensi pertama prosedur pelayanan memiliki dua indikator yaitu : persyaratan dan pemeriksaan sedangkan dimensi kedua waktu penyelesaian dengan indikatornya pendaftaran dan penyelesaian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Publik pada Seksi Pengendalian Peruntukan Penggunaan Ruang dan Kajian Lingkungan Hidup Strategis Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Aceh dalam pelayanannya sangat memuaskan menurut pengakuan pelaku usaha/kegiatan dan terjamin sikap sopan santun dalam pelayanannya semoga kedepan lebih baik lagi

**Kata Kunci:** Pelayanan, Publik

## Pendahuluan

Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis, karena penyelenggaraan pelayanan publik selama ini belum memiliki dampak yang luas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan masyarakat. Karena sebelum era reformasi, birokrasi pemerintah sangat mendominasi penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Pemerintah lebih dominan bertindak sebagai aktor dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga keterlibatan warga negara dalam pemerintahan sangat terbatas. Kondisi sekarang yang didapat di daerah menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian dalam jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang kurang transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain. Sehingga menimbulkan citra buruk yang kurang baik terhadap citra pemerintah dimata

masyarakatnya sendiri terutama dimata masyarakat awam yang tidak tahu menahu tentang pelayanan publik. Citra buruk tersebut semakin diperparah dengan isu yang sering muncul ke permukaan, yang berhubungan dengan kedudukan dan kewenangan pejabat publik, yakni korupsi dengan beraneka ragam bentuknya, serta lambatnya pelayanan dan diikuti dengan prosedur yang berbelit-belit atau yang lebih dikenal dengan efek pita merah. Keseluruhan kondisi empirik yang terjadi secara alternatif telah meruntuhkan konsep birokrasi pemerintah yang memfungsikan birokrasi untuk mengkoordinasikan unsur-unsur dalam proses pemerintahan birokrasi, dalam keadaan demikian hanya berfungsi sebagai pengendali, penegak disiplin dan penyelenggara pemerintahan dengan kekuasaan yang sangat besar, tetapi sangat mengabaikan fungsi pelayanan pada masyarakat

Demikian juga Pelayanan Publik yang dimaksud pada seksi Pengendalian Peruntukan Penggunaan Ruang dan Kajian Lingkungan Hidup Strategis menentukan dan mengatur dari jadwal rapat dan mengatur konsumsi dalam acara rapat serta mengatur undangan – undangan pihak terkait seperti Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten/Kota

terkait untuk penggunaan ruang rapat tersebut serta sampai dengan mengecek dokumen yang telah disepakati dan dibuat oleh pemrakarsa. Dokumen tersebut harus diteliti oleh tim sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Dari segi pelayanan pada seksi Pengendalian Peruntukan Penggunaan Ruang dan Kajian Lingkungan Hidup Strategis masih diperlukan pelatihan-pelatihan atau sosialisasi-sosialisasi terkait dengan perizinan lingkungan dan fasilitas sarana dan prasarana terutama ruangan yang belum memadai sehingga susah untuk menyusun dan menyimpan dokumen- dokumen yang telah diselesaikan dengan baik.

Fakta empiris dalam penelitian ini adalah berdasarkan pengamatan peneliti yaitu terkait dengan prinsip pelayanan pada kesederhanaan, ternyata pelaksanaan yang terjadi di lapangan sangatlah berbelit-belit dan sangat susah dipahami, begitu juga sikap dalam pelayanan yang masih kurang disiplin dan kurang nya sopan dan santun di dalam pelayanan. Ternyata ada fakta lain terkait disiplin. Disiplin dalam hal ini masih ada pegawai yang tidak memanfaatkan waktubaik waktu masuk jam istirahat begitu juga jam pulang itu semua tidak sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan.

Sementara itu standar pelayanan pada Seksi Pengendalian Peruntukan Penggunaan Ruang dan Kajian Lingkungan Hidup Strategis terdapat prosedur pelayanan yang kurang memenuhi persyaratan juga dengan pemeriksaan, serta standar yang sangat kurang terlihat pada waktu penyelesaian yang di dalam pendaftaran dan penyelesaian tidak dijaga dan dipelihara.

Berdasarkan fakta tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti dan menganalisis mengenai “Pelayanan Publik pada Seksi Pengendalian Peruntukan Penggunaan Ruang dan Kajian Lingkungan Hidup Strategis Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Aceh”

## **Identifikasi dan Rumusan Masalah**

### **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dirumuskan identifikasi masalah yaitu sebagai berikut:

- a. Masih diperlukan pelatihan-pelatihan atau sosialisasi-sosialisasi terkait dengan perizinan lingkungan.
- b. Fasilitas sarana dan prasarana terutama ruangan yang belum memadai sehingga susah untuk menyusun dan menyimpan dokumen- dokumen yang telah diselesaikan dengan baik.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka peneliti merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah Prinsip Pelayanan Publik pada Seksi Pengendalian Peruntukan Penggunaan Ruang dan Kajian Lingkungan Hidup Strategis?
- b. Bagaimana Standar Pelayanan Publik pada Seksi Pengendalian Peruntukan Penggunaan Ruang dan Kajian Lingkungan Hidup Strategis?

### **Tujuan Penelitian**

Sejalan dengan uraian dan rumusan pokok permasalahan yang diuraikan, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui mengenai Prinsip Pelayanan Publik pada Seksi Pengendalian Peruntukan Penggunaan Ruang dan Kajian Lingkungan Hidup Strategis Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Aceh.
2. Untuk mengetahui Standar Pelayanan Publik pada Seksi Pengendalian Peruntukan Penggunaan Ruang dan Kajian Lingkungan Hidup Strategis Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Aceh.

## Metode

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif, karena permasalahan berhubungan dengan manusia yang secara fundamental bergantung pada pengamatan. Menurut Moleong (2011: 6) bahwa: Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah

## Hasil dan Pembahasan

### **Pelayanan Publik pada Seksi Pengendalian Peruntukan Penggunaan Ruang dan Kajian Lingkungan Hidup Strategis Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Aceh**

Dinas Kehutanan dan Dinas Perkebunan pada tahun 2008 sesuai dengan Qanun Nomor 5 Tahun 2007 tentang susunan organisasi dan tata kerja dinas, lembaga teknis daerah, dan lembaga daerah provinsi Aceh organisasi mengalami perubahan menjadi Dinas Kehutanan dan Perkebunan Aceh.

Dimana Dinas Kehutanan dan Perkebunan memiliki visi misi yang berbeda masing-masing memiliki tujuan yang berbeda yang harus dilaksanakan untuk mengharumkan nama bangsa dan pada akhirnya berpisah kembali, pada tahun 2015 Dinas Kehutanan pernah berdiri sendiri sebelum bergabung lagi dengan Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Aceh.

Peraturan Gubernur Aceh Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah.

Peraturan tersebut mengharuskan adanya perubahan susunan organisasi dan tata kerja perangkat daerah yang efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan di seluruh pemerintahan provinsi dan kabupaten kota di Indonesia.

Pada Badan Pengendalian Dampak Lingkungan tersebut terdapat Bidang Tata Lingkungan dan Pengendalian Pencemaran dimana di bidang tersebut terdapat 3 (tiga) seksi dimana salah satunya terdapat seksi Pengendalian Peruntukan Penggunaan Ruang di seksi tersebut terdapat Komisi Penilaian Analisis Dampak Lingkungan (AMDAL) disitulah peneliti ingin meneliti bagaimana Pelayanan Publik menyangkut dengan dengan izin lingkungan.

Kesederhanaan memang harus diterapkan dan diberikan oleh para petugas pelayanan pada seksi Pengendalian Peruntukan Penggunaan Ruang dan Kajian Lingkungan Hidup Strategis. Dalam tahapan – tahapan pengurusan dokumen izin lingkungan yaitu prinsip kesederhanaan yang mengandung makna bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan publik. Prosedur kerja pelayanan publik adalah tata urutan pelaksanaan kerja atau tindakan yang dilewati dan atau dijalankan dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

Berdasarkan observasi peneliti menemukan bahwa diperlukannya pelatihan-pelatihan atau sosialisasi terkait Pelayanan Publik pada Seksi Pengendalian Peruntukan Penggunaan Ruang dan Kajian Lingkungan Hidup Strategis.

Sikap dalam pelayanan terkait disiplin dan sopan santun memang harus dijaga dan diindahkan oleh para petugas pelayanan pada seksi Pengendalian Peruntukan Penggunaan Ruang dan Kajian Lingkungan Hidup Strategis karena selain sebagai contoh yang baik dan juga harapan bagi penerima layanan. Seorang individu sangat erat hubungannya dengan sikapnya masing-masing sebagai ciri pribadinya. Sikap pada umumnya sering diartikan sebagai suatu tindakan yang dilakukan individu untuk memberikan tanggapan pada suatu hal. Pengertian sikap dijelaskan oleh Azwar (2014: 3) sikap diartikan sebagai suatu reaksi atau respon yang muncul dari seseorang individu

terhadap objek tersebut dengan cara-cara tertentu.

Gerungan (2014: 160) juga menguraikan pengertian sikap atau attitude sebagai suatu reaksi pandangan atau perasaan seorang individu terhadap objek tertentu. Walaupun objeknya sama, namun tidak semua individu mempunyai sikap yang sama, hal itu dapat dipengaruhi oleh keadaan individu, pengalaman, informasi dan kebutuhan masing – masing individu berbeda. Sikap seseorang terhadap objek akan membentuk perilaku individu terhadap objek.

Pengertian mengenai sikap juga disampaikan oleh Sarlito dan Eko (2014: 151), Sikap adalah suatu proses penelitian yang dilakukan oleh seorang individu dapat disimpulkan suatu objek. Objek yang didikapi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik dilakukan oleh suatu organisasi baik pemerintah maupun swasta termasuk bidang ketatausahaan harus memuat beberapa aspek, antara lain :

- a. Keterbukaan, yaitu adanya informasi pelayanan yang berupa loket informasi yang dimilikinya an terpampang dengan jelas.
- b. Kesederhanaan yaitu mencakup prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan.
- c. Kapasitas yaitu mengangkat informasi waktu, biaya dan petugas pelayanan yang jelas.
- d. Keadilan yang memberi perhatian terhadap pelanggan tanpa adanya diskriminasi yang dapat dilihat dari materi atau kedekatan seseorang.
- e. Keamanan dan Kenyamanan hasil produk pelayanan memenuhi kualitas teknis dan dilengkapi dengan jaminan pelayanan secara administrasi.

Efisiensi kinerja pelayanan publik juga dilihat untuk menunjang suatu kondisi tercapainya perbandingan terbaik antara input pelayanan dan output pelayanan. Aspek efektifitas kinerja pelayanan adalah untuk melihat pemenuhan tercapainya tujuan atau target pelayanan yang ditentukan. Prinsip

keadilan dalam pemberian pelayanan publik juga dilihat sebagai ukuran untuk menilai seberapa jauh suatu bentuk pelayanan telah memperhatikan aspek-aspek keadilan dan membuat publik memiliki akses yang sama terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan.

Berdasarkan hasil peneliti menemukan masih terdapat petugas Pelayanan Publik pada Seksi Pengendalian Peruntukan Penggunaan Ruang dan Kajian Lingkungan Hidup Strategis (KLHS) yang masih kurang disiplin terkait disiplin waktu masuk, waktu istirahat dan waktu pulang yang selama ini tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan.

### **Standar Pelayanan Publik pada Seksi Pengendalian Peruntukan Penggunaan Ruang dan Kajian Lingkungan Hidup Strategis Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Aceh**

#### **a. Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan terkait indikator persyaratan dan pemeriksaan memang harus diperhatikan dengan baik oleh petugas pelayanan pada seksi Pengendalian Peruntukan Penggunaan Ruang dan Kajian Lingkungan Hidup Strategis agar terlengkapi semua kelengkapan izin dokumen. Prosedur merupakan suatu proses atau langkah-langkah atau tahapan-tahapan dari serangkaian kegiatan yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya, prosedur juga biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen di dalam perusahaan. Menurut Mulyadi (2013: 5) prosedur adalah “suatu urutan kegiatan klerikal biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu



produk secara fisik”. Adapun pada Seksi Pengendalian Peruntukan Penggunaan Ruang dan Kajian Lingkungan Hidup Strategis (KLHS) peneliti menemukan masih terdapatnya dokumen – dokumen perizinan yang dikembalikan oleh pelaku usaha/kegiatan tetapi belum diperbaiki.

#### b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang diterapkan oleh petugas pelayanan pada seksi Pengendalian Peruntukan Penggunaan Ruang dan Kajian Lingkungan Hidup Strategis untuk kelancaran pada tahap pendaftaran sampai tahap penyelesaian. Yaitu jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya persyaratan teknis dan administrasi hingga selesainya suatu proses pelayanan.

Manajemen waktu adalah perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan produktivitas waktu. Waktu menjadi salah satu sumber daya unjuk kerja. Sumber daya yang mesti dikelola agar sebuah tugas dapat dikerjakan secara efektif dan efisien, kemampuan untuk memprioritaskan, menjadwalkan, melaksanakan tanggung jawab individu demi kepuasan individu tersebut. Akan tetapi pada Seksi Pengendalian Peruntukan Penggunaan Ruang dan Kajian Lingkungan Hidup Strategis (KLHS) masih ditemukan bahwa perbaikan dokumen lingkungan sering tidak tepat waktu dalam tahapan penyelesaiannya.

### Simpulan dan Saran

Berdasarkan analisis data yang telah peneliti jelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik pada Seksi Pengendalian Peruntukan Penggunaan Ruang dan Kajian Lingkungan Hidup Strategis Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Aceh memang sudah berjalan sejak sebelum masih sebagai Badan Pengendalian Dampak Lingkungan sampai sekarang setelah kementerian Lingkungan Hidup digabungkan dengan

Kehutanan mereka sangatlah antusias dalam bekerja demi kesuksesan dan dapat di dapatkan izin lingkungan tersebut.

2. Kepala Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Aceh telah mengacu pada pedoman dan petunjuk yang berlaku sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup yaitu dalam proses mendapatkan izin dokumen tersebut untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan baik.
3. Setiap akan mengadakan rapat berdasarkan dokumen yang masuk harus dapat ketahui atau didisposisikan oleh Kepala Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Aceh supaya rapat yang akan dilakukan dapat berjalan sesuai rencana yang dibuat tanpa ada kendala apapun. Mengenai ruangan yang sangatlah tidak sesuai terlalu sempit disini kami akan mengusahakan secepatnya untuk mencari tempat yang lebih luas dan mudah untuk menyimpan dokumen – dokumennya.
4. Kepala Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Aceh harus selalu bersifat tenggang rasa kepada pegawai karena di dalam suatu lembaga memang perlu adanya kritik dan saran satu sama lain agar bisa menciptakan keharmonisan dalam lembaga itu sendiri. Umumnya tentang pelayanan yang ada di Seksi Pengendalian Peruntukan Penggunaan Ruang dan Kajian Lingkungan Hidup Strategis.

### SARAN

Dalam kesempatan ini peneliti akan mengemukakan beberapa saran yang dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan untuk perbaikan dan penyempurnaan di masa yang akan datang dalam usaha Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Aceh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Saran yang dapat peneliti sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Sebagai seorang pemimpin, Kepala Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Aceh

harus eksistensi dirinya sangat di butuhkan oleh orang lain sehingga harus berusaha menyesuaikan dirinya dengan tuntutan organisasi dengan memperbaiki meningkatkan kualitas dirinya dan memaksimalkan kinerjanya dalam menjalankan tugasnya sebagai seorang pemimpin dan lebih memperhatikan tentang kebutuhan Pelayanan Publik pada Seksi Pengendalian Peruntukan Penggunaan Ruang dan Kajian Lingkungan Hidup Strategis.

2. Pelayanan Publik pada Seksi Pengendalian Peruntukan Penggunaan Ruang dan Kajian Lingkungan Hidup Strategis kedepannya lebih baik lagi dalam sistem pelayanannya dan paling penting dalam pelayanan memuaskan yang dilayani tanpa ada masalah apapun.
3. Yang paling diharapkan oleh Petugas Pelayanan Publik pada Seksi Pengendalian Peruntukan Penggunaan Ruang dan Kajian Lingkungan Hidup Strategis Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Aceh pada Ruangan yang memadai agar lebih nyaman dan aman serta mudah untuk menyimpan dokumen izin lingkungan tersebut.

Kepala Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Aceh hendaknya lebih berpartisipasi aktif dan memberikan motivasi yang lebih agar kedepan dalam rangka ketepatan waktu dalam melayani harus lebih baik dan lebih cepat dalam proses pelayanan, agar Pelayanan Publik pada Seksi Pengendalian Peruntukan Penggunaan Ruang dan Kajian Lingkungan Hidup Strategis memberikan pelayanan yang memuaskan.

#### Daftar Pustaka

Sinambela. (2014). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Bumi Aksara.  
 Soekanto, Soejono. (2012) Sosiologi Suatu Pengantar. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada  
 Soeprihanto. (2012). Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan. BPFE, Yogyakarta.

Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kualitatif R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Abdul, Wahab, Solichin. (2012). *Analisi kebijaksanaan dari Formulasi keImplementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.

Abdullah, Rozali. (2005). *Pelaksanaan Otonomi Luas Dengan Pemilihan Kepala Daerah Secara Langsung*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

AG. Subarsono. (2011). *Analisis Kebijakan Publik (konsep, teori dan aplikasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Agutino, Leo. (2006). *Dasar Dasar Kebijakan Publik*, Bandung

Al-Bahra. (2005). *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Amin, Ibrahim. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: CV. Mandar Maju.

Budihardjo, Adreas. (2014). *Organisasi Menuju Pencapaian Optimum*. Jakarta: Prasetya Mulya Publishing.

Dwidjowijoto, R. N. (2008). *Public Policy*. Jakarta: Elek Media Komputindo

Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media

- 
- Yogi, Suprayogi Sugandi. (2011). *Administrasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Winarno, Budi. (2005). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Winarno. (2012). *Kebijakan Publik, Teori, Proses, dan Studi Kasus edisi & Revisi Terbaru*. Yogyakarta: CAPS.
- Zulfikar, Z., Rozaili, R., & Hansyar, R. M. (2022). Kebijakan dan Implementasi Administrasi Kependudukan di Indonesia.
- Zulfikar, Z. (2021, January). STRATEGI DINAS PERINDUSTRIAN
- PERDAGANGAN DAN KOPERASI KABUPATEN PIDIE JAYA DALAM PENGEMBANGAN USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH. In *Prosiding Seminar Nasional Universitas Jabal Ghafur* (Vol. 1, No. 1, pp. 433-439).
- Zulfikar, H. (2019). MOTIVASI DAN PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI PADA BAGIAN UMUM SEKRETARIAT KABUPATEN PIDIE. *Jurnal Real Riset*, 1(1).