



Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial KAJIAN

DESENTRALISASI TERITORIAL PERUMAHAN DI KOTA DEPOK

Mohammad Yusuf Asy'ari

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK ANGKUTAN PERKOTAAN DI KABUPATEN BOGOR

Retnowati Wd Tuti

PERMASALAHAN POLITIK DAN HUKUM DALAM PENYELENGGARAAN
PEMILU 2014

Endang Sulastri

PENGARUH TAYANGAN IKLAN PARTAI Keadilan Sejahtera
VERSI GOLPUT DI TELEVISI TERHADAP PERSEPSI MAHASISWA

Jamiati KN, Aminah Swarnawati dan Sofiandy Zakaria

PERGESERAN PENGUASAAN EKONOMI KE PENGUASAAN POLITIK

Lusi Andriyani

"KOMUNIKASI DALAM PERSPEKTIF KONFLIK"

Sa'diyah El Adawiyah

FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA

KAJIAN	Volume 25	Nomor 1	Hlm 1-107	Jakarta Januari 2014	ISSN : 0852-6060
--------	-----------	---------	-----------	-------------------------	---------------------

DAFTAR ISI
Jurnal Ilmu-ilmu Sosial
KAJIAN
Volume 25 Nomor 1 Januari 2014

Daftar Isi

Susunan Redaksi

Pengantar Redaksi

Desentralisasi Teritorial Perumahan Di Kota Depok <i>Mohammad Yusuf Asy'ari</i>	1-14
Analisis Pelayanan Publik Angkutan Perkotaan Di Kabupaten Bogor <i>Retnowati Wd Tuti</i>	15-24
Permasalahan Politik Dan Hukum Dalam Penyelenggaraan Pemilu 2014 <i>Endang Sulastrri</i>	25-44
Pengaruh Tayangan Iklan Partai Keadilan Sejahtera Versi Golput Di Televisi Terhadap Persepsi Mahasiswa Jamiati KN, Aminah Swarnawati dan Sofiandy Zakaria	45-68
Pergeseran Penguasaan Ekonomi Ke Penguasaan Politik <i>Lusi Andriyani</i>	69-84
“Komunikasi Dalam Perspektif Konflik” <i>Sa'diyah El Adawiyah</i>	85-107

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK ANGKUTAN PERKOTAAN DI KABUPATEN BOGOR

Oleh: Retnowati WD Tuti

Abstract:

Quality of Public Services in Indonesia many complaints by the people, is evident from some of the results of research conducted by the Indonesian Consumers Foundation (2000); Research Center for Population Studies UGM 2002; Institute of Public Administration (2002); Her research results revealed that the quality of service is low, the clerk unresponsive, no discrimination in services, lack of information, convoluted bureaucracy, lack of transparency and the public is not satisfied. While the mandate of the Public Service Act (2009) states that the state is obliged to meet the needs of every citizen through a government system that supports the creation of public service were excellent / good. On the basis of this study focused on the quality of public services, especially road transport. Principal problem of this research is how the implementation of the Public Service of urban transport in Bogor in progress? This study aimed to analyze the quality of the Urban Transportation Public service is running. Qualitative research approaches used approach. Determination of informants with purposive and accidental. Informant is public transportation employers, employees and officials DLLAJ. Analysis of the data using a Mac. Nabb. The validity of the test data using triangulation. The study states that the public service has not been qualified urban transport, there is no cost transparency.

Keywords: public services, quality of public transport services

A. Pendahuluan

Pelayanan publik yang baik merupakan hak tiap warga negara; dan hal ini menimbulkan kewajiban bagi negara, artinya negara berkewajiban memberi pelayanan kepada warga negaranya. Seperti yang dijelaskan dalam Penjelasan Umum Undang-Undang Pelayanan Publik (2009) bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, h : 43).

Demikian pula dalam angkutan perkotaan, permasalahan yang sering mengemuka adalah terkait dengan regulasi izin operasi angkutan kota, yang terkesan tidak ditegakkan dengan baik (Komisi Pengawas Persaingan Usaha, 2009: 4). Artinya pengawasan Pemerintah Daerah atau Dinas lalu Lintas Angkutan Jalan (DLLAJ) cenderung lemah. Tidak saja dalam hal regulasi izin operasi melainkan dalam pelayanan Administratif. Padahal pelayanan transportasi merupakan salah satu pelayanan dasar masyarakat untuk dapat ditingkatkan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, juga karena pembayar retribusi adalah rakyat, berarti negara ini adalah milik rakyat, maka rakyat diutamakan dalam pelayanan yang diberikan oleh Government (Denhardt and denhardt, 2003). begitu pula di Kabupaten Bogor, retribusi angkot yang dibayar oleh warga negara menjadi salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bogor.

Hasil riset pendahuluan tahun 2012, ditemukan para pengusaha tidak tahu dengan pasti berapa biaya uji kendaraan bermotor, berapa rupiah perpanjangan izin Trayek ? Setiap pembayaran surat-surat angkot, petugas DLLAJ tidak memberikan bukti penerimaan uang yang dibayarkan masyarakat. Kejadian seperti ini mengesankan betapa rendah akuntabilitas dan transparansi DLLAJ Kabupaten Bogor. Selain itu ruang tunggu warga yang angkotnya sedang diuji kelayakannya tidak disediakan oleh DLLAJ, warga biasanya duduk di atas rumput halaman depan ruang uji kendaraan sambil menunggu proses pelayanan selesai. Mengurus surat perpanjangan Kartu Pengawasan Trayek dan SIPA pada petugas yang berbeda tetapi duduknya saling berdekatan tetap harus disertai dua rangkap lampiran fotocopy surat angkot, terlihat tidak efisien. ICT (*Information and Communication Technology*) juga belum optimal diterapkan, sebagian besar masih manual pelayanan administrasinya. Terkesan para petugas belum memahami makna Undang-Undang Pelayanan Publik, sehingga amanat undang-undang belum dijalankan. **Pertanyaan Penelitian** adalah bagaimana analisis hasil pemotretan kondisi senyatanya proses pelayanan angkutan perkotaan yang dilaksanakan oleh DLLAJ.

B.Kajian Literatur

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang didefinisikan oleh Roth (1987) sebagai “*any services available to the public whether provided publicly (as is a museum) or privately (as is a restaurant meal)*”, *Any services* yang diungkapkan oleh Roth berkaitan dengan barang dan jasa dalam pelayanan. Pelayanan publik yang dimaksud adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang atau jasa kepada masyarakat, baik secara individu maupun kelompok atau organisasi.

Dalam pelayanan publik pada umumnya pemerintah melakukan pengaturan terhadap barang publik ataupun barang setengah publik. Sejalan dengan karakteristik barang di atas, kegiatan pelayanan publik dikatakan oleh Londsdales & Enyedi (1991: 3 dalam Wiryatmi, 2007: 34) sebagai “*something made available to the whole of population, and it involves things which people can not provide for them selves, i.e. people must act collectively*”. Pengertian ini memberikan ciri bahwa setiap orang tidak dapat menyediakan kebutuhannya sendiri melainkan harus disediakan secara berkelompok.

Menurut Effendi dalam Widodo (2001), dalam kondisi masyarakat yang demokratis, Pemerintah harus dapat memberikan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti kapasitas individu dan masyarakat yang secara aktif menentukan masa depannya sendiri pelayanan publik yang profesional harus memiliki ciri – ciri akuntabilitas dari pemberi pelayanan.

Pemberian pelayanan publik perlu memperhatikan prinsip-prinsip yang harus dijalankan dalam penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri. Islamy (2000) dalam Wibisono (2002) mengemukakan beberapa prinsip pokok dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, yakni: a. *Prinsip aksesibilitas*, b. *Prinsip kontinuitas*, c. *Prinsip teknikalitas*, d. *Prinsip profitabilitas*, dan e. *Prinsip Akuntabilitas*

2. Kualitas Pelayanan Publik

Mutu pelayanan adalah keseusaian antara harapan dan atau keinginan penerima pelayanan dengan kenyataan yang mereka terima.

Ivonne wood (2009:7) pelayanan pelanggan adalah benar-benar memuaskan kebutuhan pelanggan dan melampaui harapan mereka. Lebih lanjut ivonne wood menyebutkan bahwa layanan pelanggan harus memperhatikan harapan-harapan pelanggan yang dimaksud adalah penilaian normatif (harapan umum), ideal performance (harapan ideal), expected performance (harapan tertinggi), dan adequate expectation (harapan terendah).

Pemerintah harus menempatkan masyarakat/ pelanggan sebagai raja, hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Osborne dan Peter Plastrik (1997:157) “*Putting the customer in driver’s seat*”.

Selanjutnya untuk mengetahui kualitas pelayanan publik melalui beberapa Indikator Pelayanan publik yaitu:

Fandy Tjiptono mengemukakan 4 indikator (2002 : 58) : kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan

Sedangkan Keputusan MENPAN No. 25 Tahun 2004 terdapat 14 unsur minimal pelayanan yang harus mendapat perhatian dari kalangan aparat birokrasi :

- a. Prosedur pelayanan;
- b. Persyaratan pelayanan;
- c. Kejelasan;
- d. Kedisiplinan;
- e. Tanggungjawab;
- f. Kemampuan petugas pelayanan;
- g. Kecepatan pelayanan;
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan;
- i. Kesopanan dan keramahan petugas;
- j. Kewajaran biaya pelayanan;
- k. Kepastian biaya;
- l. Kepastian jadwal;
- m. Kenyamanan lingkungan; dan
- n. Keamanan.

C. The Research Methode

1. Study Object

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Bogor, dengan obyek Dinas lalu lintas Angkutan Jalan.

2 The Research Approach

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif, sedangkan jenis penelitiannya deskriptif.

3. Research Focus

Penelitian kualitas pelayanan publik di Kabupaten Bogor difokuskan pada pengukuran kualitas pelayanan publik yang sedang berlangsung dengan 14 unsur pelayanan publik menurut SK MENPAN Nomor 25 Tahun 2004

4. Data Processing

Teknik penentuan informan dengan *purposive*, dan *accidental*. Teknik *purposive* khusus untuk para pegawai n Pejabat DLLAJ serta sebagian pengusaha Angkot. Teknik *accidental sebagian* untuk warga yang pada saat penelitian berlangsung sedang mengurus Uji Kendaraan Bermotor maupun Perpanjangan Kartu Pengawasan Trayek.. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, dokumentasi dan observasi. Teknik analisis data mengacu pada pendapat Mac Nabb yaitu 1). *Organize the Data*; 2). *Generate Categories, Themes and Patterns*; 3). *Code the Data*; 4). *Apply the Ideas, Theme and Categories*; 5). *Search for Alternative Explanations*; 6). *Write and Present the Report*. Uji keabsahan data menggunakan Triangulasi

D. Penyajian Potret Hasil Penelitian Pelayanan Angkutan Perkotaan yang Sedang Berlangsung

Kualitas Pelayanan Angkutan Perkotaan yang sedang berlangsung berdasarkan Dimensi Pelayanan Menurut KEMENPAN 25 Tahun 2004, sebagai berikut :

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan pengujian berkala kendaraan bermotor pada DLLAJ Kabupaten Bogor sebagian besar sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), yaitu: *Tahap pertama*, pengurus/pemilik angkot membawa angkotnya ke tempat uji. kemudian menyerahkan persyaratan administratif ke loket. *Tahap kedua*, pengurus angkot dengan membawa angkotnya langsung masuk ke tempat uji kendaraan bermotor, tapi sebelumnya sudah diecek mesinnya, dan esek tersebut sudah ditempel di formulir pemeriksaan kendaraan. *Tahap ketiga* angkot langsung diperiksa oleh penguji dengan 8/9 komponen pengujian. Hampir semua dinyatakan "lulus" (kadang-kadang terjadi rekayasa kelulusan). *Tahap keempat*, pengurus angkot membawa berkas hasil uji tersebut ke loket untuk membayar biaya ujinya. Lalu body angkot disemprot kanan kirinya tentang masa berlakunya tanggal uji berkala dan mengambil tanda pengenalan bahwa telah diuji/Peneng. Sementara yang tidak sesuai SOP adalah tidak diberikannya bukti pembayaran pada masyarakat yang membayar Uji KBM. Masyarakat hanya mengikuti kata petugas berapa uang yang harus dibayarnya, karena tidak ada informasi apapun tentang besarnya biaya yang seharusnya sesuai dengan Perda. Kemudian setelah itu pengurus angkot pindah ke gedung belakang untuk mengurus KP dan SIPA". (hasil *observation participation* September-Oktober 2013 dan informasi dari 5 informan).

a. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan dalam pelayanan angkutan perkotaan, terdapat Persyaratan Administratif dan Persyaratan Teknis. Untuk persyaratan administratif, sebagian besar informan pengusaha menyatakan mudah. Namun terdapat pula Informan pengusaha yang tidak membawa angkotnya dengan alasan rugi jam sewa, sehingga saat diuji, angkot tetap narik (kondisi mobil dikira-kira saja). Kemudahan yang beresiko tinggi tersebut cukup dengan bayar tambahan biaya Rp. 50.000.

b. Kejelasan Petugas Pelayanan

Para pegawai DLLAJ termasuk petugas loket selalu siap melayani masyarakat. Para pegawai memakai baju seragam Kemenhub warna biru muda lengkap dengan nama dan Nomor Induk Pegawai. Petugas yang menghadapi warganegara selalu sama. Di bagian Kartu Pengawasan Trayek dan SIPA masing-masing terdapat seorang petugas. Di bagian uji kendaraan bermotor, bagian administrasi yang langsung berhubungan dengan masyarakat terdapat dua orang; seorang di bagian buku uji kendaraan bermotor dan yang menerima pembayaran, sedangkan yang seorang

lagi bagian peneng /tanda lulus uji yang ditempel pada plat nomor” (hasil wawancara pada salah satu pegawai DLLAJ, Agustus 2013).

d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Disiplin waktu yang ditunjukkan oleh para petugas sudah baik, sebelum bekerja, para pegawai apel dulu jam 7.15. Kemudian baru melayani loket dari jam 08.0-14.30, dan pulang kerja jam 16.00. Namun bagian Administrasi Uji Kendaraan Bermotor pulang lebih malam karena menunggu mobil keliling pulang ke garasi kantor untuk dihitung pendapatan retribusinya selama hari itu (Informasi dari salah seorang penguji, Oktober 2013).

e. Kesopanan Dan Keramahan Petugas

Petugas loket maupun penguji **cukup sopan dan ramah**, namun terdapat pula pengusaha yang menyatakan petugasnya kurang ramah dan sopan.

f. Kepastian Jadwal pelayanan

Di Kantor DLLAJ terdapat dua jadwal yaitu jadwal pelayanan dan jadwal kerja. Jadwal kerja adalah hari Senin-Jumat jam 7.15-16.00. diawali dengan apel pagi. Jadwal pelayanan : 8.00- 14.30, kalau ada mobil datang uji di atas jam tersebut tetap dilayani. Sedangkan hari Sabtu jam 8.0-12.00, khusus petugas loket saja yang datang, sementara pegawai lain tidak datang.

g. Keamanan

Mobil yang sudah dinyatakan lulus uji kendaraan bermotor artinya adanya jaminan mutu bahwa angkot tersebut dalam kondisi baik atau layak jalan. Sebaliknya bila angkot tersebut diuji sembarangan maka angkot tersebut tidak aman di jalan dan membahayakan mobil lain, berarti terjadi ketidakamanan pelayanan. Kurangnya keamanan trayek, izin terus dikeluarkan selama ada konsumen. Penambahan jumlah armada kadang-kadang tidak dibicarakan dengan para pengusaha setempat

h. Kemampuan Petugas Pelayanan

Para penguji adalah lulusan akademi transportasi dan terdapat beberapa pegawai yang ditraining tentang uji kendaraan bermotor. Secara teknis pengujian para petugas tergolong *capable*. Hanya sayangnya para petugas tersebut belum memiliki keahlian menggunakan komputer baik bagian administrasi maupun para pengujinya.

i. Kecepatan Pelayanan

Menurut Standar Operasional Prosedur (selanjutnya disingkat SOP) Uji kendaraan bermotor membutuhkan waktu 23 menit termasuk buku uji kendaraan bermotor sudah diterima masyarakat. Tahap ini sudah cepat, bagus. Sementara itu, Perpanjangan Kartu pengawasan trayek butuh waktu 14 hari, terlalu lama. kewenangan tanda tangan kepala Dinas didelegasikan kepada bawahannya

sehingga dapat terlaksana one stop service (sehari saja). (Hasil wawancara dengan beberapa informan pengusaha, September 2013).

j. Kewajaran Biaya Pelayanan

Untuk besarnya retribusi yang dipungut dari para pemilik angkot terdapat dua macam retribusi, yaitu :

(1). Retribusi uji kendaraan bermotor :

Tidak terdapat informasi tentang berapa biaya keseluruhan dan rincian uji kendaraan bermotor, sehingga masyarakat tidak tahu berapa sebenarnya retribusi yang ditetapkan oleh Pemda, hal tersebut sudah terjadi puluhan tahun yang lalu. Terdapat dua Perda yang mengatur retribusi tersebut yaitu Perda Nomor 13 Tahun 2013 tentang Retribusi Izin Trayek dan Perda Nomor 28 Tahun 2013 tentang Retribusi Jasa Umum.

(2). Retribusi Izin Trayek sesuai dengan Perda Nomor 13 Tahun 2013

Pada pasal 11 Perda tersebut di atas tentang struktur dan besarnya tarif retribusi ditetapkan sebagai berikut: tiap 5 tahun sekali pemilik angkot membayar perpanjangan SK Izin Trayek Rp. 410.000,-. Kemudian setahun ke depannya pemilik angkot hanya membayar Rp. 10.000,- tiap tahun selama 4 tahun. Namun pada kenyataannya pemilik angkot tiap tahun harus bayar perpanjangan Kartu Pengawasan Trayek sebesar Rp. 80.000,- / tahun dari yang seharusnya Rp. 10.000. ditambah saat pengambilan KP dikenakan biaya pengambilan Rp. 10.000,- lagi, jadi untuk KP bayar sekitar Rp. 90.000,- seperti yang diungkapkan beberapa informan pengusaha dalam wawancara bulan Agustus 2013. Jumlah itu tidak pasti karena terdapat pula pengurus angkot yang tidak dimintai uang administrasi saat pengambilan KP tersebut.

Dalam Perda Nomor 28 Tahun 2013 tentang Retribusi Jasa Umum disebutkan dalam Pasal 22 ayat (1) Struktur dan besarnya tarif retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor, ditetapkan sebagai berikut : Total yang harus dibayar pengusaha angkot untuk uji kendaraan bermotor yang berusia tua 15- 20 tahun adalah = Rp. 9.000,- + 1.500,- + Rp.5.500,- + Rp. 10.000,- + Rp. 2.000,- + Rp. 5.000,- = **Rp. 33.000,-**. bila angkot lebih muda maka pembayaran lebih murah Rp.2.500,-. sehingga menjadi Rp. 30.500,- perhitungan tersebut tidak termasuk penggantian buku uji baru, tambah Rp.20.000,-, dan denda keterlambatan, 2% perbulan.

Seorang pengusaha membayar retribusi KP dan uji kendaraan bermotor menurut perda 13 dan 28 tahun 2013 hanya = Rp. 10.000,- + 33.000,- = Rp. 43.000,- untuk mobil usia 15-20 tahun. Sementara itu, kenyataannya yang dibayar pengusaha adalah sekitar = Rp. 90.000,- + 182.000 = Rp. 272.000,- kemudian jumlah tersebut ditambah lagi membayar SIPA sebesar Rp. 15.000, sehingga total Rp. 287.000,- ternyata di dua perda tersebut tidak disebutkan adanya SIPA. jika

dibandingkan maka pembayaran senyatanya lebih mahal dari Perda sekitar 8-9 kali lipat Perda. Pembayaran ini tanpa ganti buku uji dan denda. Bila di mobil keliling lebih mahal lagi.

Oleh karena itu, biaya yang dipungut petugas tergolong sangat tidak wajar 8-9 kali lebih tinggi dari ketentuan Perda Nomor 11 dan Nomor 28 tahun 2013.

k. Kepastian Biaya Pelayanan

Pembayaran sejumlah Rp. 287.000, terkadang lebih tinggi dan terkadang lebih murah. Namun turun biayanya tidak besar sekitar 20.000,- atau naik lebih mahal lagi. Dengan uraian tersebut tentang ketidak wajaran biaya maka butir kepastian biaya surat-surat angkot secara otomatis langsung terjawab, yaitu sangat tidak pasti karena pungutan biayanya bervariasi sesuai dengan selera petugas.

l. Kenyamanan Lingkungan

Pada kantor DLLAJ kenyamanan tersebut tidak ada karena seperti di gedung uji kendaraan bermotor tidak disediakan ruang untuk menunggu. Sebaliknya, masyarakat menunggu kendaraannya selesai diuji sambil berdiri atau duduk -duduk di rumput dengan sambil kepanasan. Sementara itu, tingkat kenyamanan pengurus angkot yang menunggu resi KP dan SIPA asli selesai dibuat juga tergolong kurang nyaman. Tempatnya dipojok, kotor, seperti tidak pernah disapu dan dipel. tempat duduk keras terbuat dari semen.

m. Tanggungjawab Petugas Pelayanan

Ditinjau dari sudut pandang pelaksanaan uji kendaraan bermotor, kurang bertanggung jawab, karena hampir semua kendaraan *diluluskan* (yang seharusnya tidak lulus). Secara teori transportasi dapat membahayakan keselamatan penumpang, sopir, mobil lain serta masyarakat yang berada di jalan.

n. Keadilan Pelayanan

Melihat dari paparan di atas a-m unsur maka unsur keadilan pelayanan di DLLAJ terjawab dengan sendirinya, yaitu tidak adil. Karena moral hazard terlalu tinggi dan melakukan pungutan lebih tinggi dari Perda Nomor 13 dan Nomor 28 tahun 2013 tanpa merasa bersalah dan berdosa. Masyarakat hanya dijadikan obyek tanpa dijadikan subyek, tanpa bisa berbuat apa-apa. karena perizinan tersebut bersifat monopoli, artinya tidak terdapat pihak ketiga yang bisa menyelenggarakan perizinan tersebut, sehingga masyarakat hanya bisa patuh saja.

D.Kesimpulan dan Saran

1.Kesimpulan

Kualitas Pelayanan angkutan Perkotaan yang sedang berlangsung dapat disimpulkan kurang berkualitas yaitu tidak transparan dan tidak akuntabel.

2.Saran

Atas temuan hasil penelitian maka disarankan : untuk menerapkan IKM secepatnya dan UU Pelayanan Publik Nomor 25 tahun 2009 di Kabupaten Bogor.

DAFTAR PUSTAKA

Literatur

- Fandy Tjiptono, *Total Quality Services*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2005, Cetakan kelima
- Moleong, L.J. 2008. **Metodologi Penelitian Kualitatif**. Bandung :PT Remaja Rosdakarya.
- Denzin, Norman K. ; Lincoln, Ivonna S., 2000. *Handbook of Qualitative Research*, California –USA, Sage Publication, ltd
- McNabb, David. 2002. *Research Methods in Public Administration & Nonprofit Management: Quantitative & Qualitative Approaches*. M.E. Sharpe.
- Miles, B. Matthew., Heberman, A.Michael. 1992. *Qualitative Data Analysis*, Beverly Hills, California :Sage Publications, Inc.
- Osborne, D. &Gaebler, T.1992. *Reinventing Government : How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*, New York : A William Patrick Book
- Prasojo, Eko , dkk. 2007. **Deregulasi dan Debirokratisasi Perizinan di Indonesia**, Depok, Departemen Ilmu administrasi, FISIP UI.
- Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt ,2004. *The New Public Service: Serving, not Steering*(New York: M.E.Sharpe, 2004).
- Savas, E.S. 2000.*Privatization and Public-Private Partnerships*, New York :Chatam House Publishers.
- Patton dalam Lexy J Moleong, 2004., **Penelitian Kualitatif, Jakarta**
- King, C.S. &Stivers C. 1998. *Government Is Us: Public Administration In An Anti-Government* , Thousand Oaks, California: Sage Publications..
- Little, J.H, 1996. *“Thinking Government: Bringing Democratic Awareness To Public Administration” in Gary L. Wamsley, and James F. Wolf (ed.) Refounding democratic public administration: modern paradoxes, postmodern challenges*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.

Hasil Penelitian

- Hasil Penelitian tentang **Kinerja Pelayanan Public Di Era Otonomi Daerah**, Penelitian Pusat Studi Kependudukan UGM, Yogyakarta, Tahun 2002
- Hasil Penelitian Lembaga Administrasi Negara Bidang Kajian Manajemen Dan Kebijakan Publik tentang **IMB, SITU, Sertifikasi Tanah di 14 kabupaten Indonesia**, Tahun 2002

Hasil Penelitian tentang **Kinerja Pelayanan Publik Aparat Pemerintah**, Agus Dwiyanto Dkk (dalam Utomo), 2003

Hasil Penelitian YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia), Media Cinta Ibu Kota, edisi 8 tahun ke 3 Februari 2000.

Hasil Penelitian Komisi Pengawas Persaingan Usaha, 2009. **Analisis Kebijakan Persaingan Dalam Industri Angkutan Darat Indonesia**, Jakarta

Dokumentasi

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang **Pelayanan Publik**

KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang **Indeks Kepuasan Masyarakat- 14 Unsur Minimal Pelayanan**

Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2008 Tentang **Retribusi Izin Angkutan**

Perda Nomor 13 Tahun 2013 tentang Retribusi Izin Trayek

Keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang **Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik**