

**IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* DALAM PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN ILIR TIMUR I KOTA PALEMBANG”**

Siti Mutiara Rengganis¹, Supardi²

sitimutiararengganis@gmail.com.,supardi@unitaspalembang.ac.id

Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi tersebut diterapkan dalam bentuk penyelenggaraan pemerintahan agar publik dapat mengetahui dan mengawasi kinerja pemerintah dalam rangka mewujudkan good governance. Salah satu bentuk dari penyelenggaraan pemerintahan dengan penggunaan suatu system manajemen yang berbasis teknologi, yang populer disebut dengan e-government. e-Government merupakan bentuk penerapan pelayanan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan berbasis teknologi dan komunikasi demi menjawab tuntutan dan kebutuhan publik yang menginginkan proses pengolahan data yang cepat dan informasi yang tepat.

Penggunaan teknologi dalam kehidupan sehari-hari di masyarakat menjadi hal biasa saat sekarang ini. Teknologi telah menjadi kebutuhan utama banyak masyarakat beberapa tahun belakangan yang sebelumnya bukan menjadi kebutuhan penting dalam mempermudah aktifitas sehari-hari. Dengan dukungan teknologi setiap orang biasa melakukan berbagai hal tanpa harus melakukan pekerjaan yang berat atau usaha lebih untuk mendapatkannya.

Teknologi memiliki sarana penghubung untuk menunjang fungsi teknologi yang digunakan. Salah satu sarana penghubung teknologi dalam memperoleh informasi dan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah atau swasta adalah melalui jaringan internet. Dengan jaringan internet, masyarakat dapat memperoleh informasi dan pelayanan dari berbagai sumber yang ada di seluruh dunia tanpa mengalami kendala jarak antara pemberi dan penerima disaat membutuhkan informasi dan pelayanan.

E-Government diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dengan maksud agar tumbuh peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap citra pelayanan pemerintah khususnya birokrasi. e-Government mulai diperkenalkan dalam institusi publik menjelang akhir abad 20 persisnya

pada dekade akhir 1990-an. Teknologi informasi berkembang di Indonesia namun pengimplementasiannya di instansi – instansi pemerintahan dimulai sejak dikeluarkannya kebijakan pada tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No. 6 tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi.

Peningkatan pemanfaatan teknologi di masyarakat sudah selayaknya dimanfaatkan oleh pemerintah untuk dapat meningkatkan hubungan pemerintah dengan masyarakat terutama pada pelayanan publik. Karena pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat. Sebagaimana menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Pergeseran pelayanan publik dengan menggunakan teknologi tentu membutuhkan inovasi yang dilakukan oleh pemerintah terhadap pelayanan publik

Selanjutnya dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government yang merupakan bukti nyata pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui e-government. Dari hasil observasi penulis menemukan bahwa pelaksanaan e-government di kecamatan Ilir Timur I dengan berpedoman terhadap instruksi presiden nomor 3 tahun 2003 masih pada tahap persiapan hal ini ditandai dengan adanya situs website yang telah tersedia namun tidak dapat diakses, penyiapan sarana akses seperti koneksi wifi yang masih terbatas, serta kurangnya sosialisasi situs informasi kepada masyarakat.

Kantor Kecamatan Ilir Timur I Kota Palembang telah menerapkan kebijakan e-government sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di wilayahnya. E-government merupakan strategi yang diadopsi oleh pemerintah untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam penyelenggaraan layanan publik. Dengan demikian, penerapan e-government di Kantor Kecamatan Ilir Timur I menjadi langkah strategis untuk memperbaiki sistem administrasi dan memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Langkah pertama yang diambil adalah pembangunan infrastruktur teknologi informasi yang memadai di kantor kecamatan tersebut. Hal ini mencakup pengadaan perangkat keras dan perangkat lunak yang diperlukan, serta pengaturan jaringan yang handal untuk mendukung berbagai layanan e-government. Dengan infrastruktur yang kokoh, Kantor Kecamatan Ilir Timur I dapat menyediakan layanan secara online kepada masyarakat dengan

lebih efektif dan efisien.

Selain itu, implementasi e-government juga melibatkan pelatihan dan pengembangan SDM (Sumber Daya Manusia) yang kompeten dalam penggunaan teknologi informasi. Pegawai di kantor kecamatan tersebut dilatih untuk memahami dan mengelola sistem e-government, sehingga mereka mampu memberikan pelayanan yang ramah dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan SDM yang terampil, diharapkan proses pelayanan publik dapat lebih cepat dan lebih efisien.

Penerapan e-government di Kantor Kecamatan Ilir Timur I juga melibatkan pembentukan portal atau situs web resmi yang menyediakan berbagai informasi dan layanan kepada masyarakat. Melalui portal tersebut, masyarakat dapat mengakses informasi tentang berbagai program, peraturan, dan layanan yang tersedia di kecamatan tersebut. Selain itu, mereka juga dapat mengajukan permohonan atau pengaduan secara online, mempercepat proses administrasi dan memberikan umpan balik secara langsung kepada pemerintah.

Dengan demikian, penerapan kebijakan e-government di Kantor Kecamatan Ilir Timur I Kota Palembang tidak hanya meningkatkan efisiensi administrasi, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui pemanfaatan teknologi informasi, diharapkan kantor kecamatan ini dapat memberikan layanan terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga menciptakan pemerintahan yang lebih transparan dan akuntabel.

Hasil observasi awal diketahui bahwa pelaksanaan *e-government* kecamatan masih belum maksimal, hal ini disebabkan karena kurangnya fungsi kontrol dan pembinaan dari stakeholder terkait, kurangnya komitmen pelaksana dalam menjalankan kebijakan, masih minimnya otoritas kecamatan oleh pusat dalam pengelolaan data. Hal ini berakibat pada ketersediaan sumber daya alat dan properti IT yang masih belum mencukupi. Dan lemahnya tingkat koneksi jaringan sebagai akibat terbatasnya anggaran dana pelaksanaan *e-government* serta masih adanya beberapa masalah dalam disposisi pelaksana yang mempunyai implikasi pada ketersediaan sumber daya pendukung dalam pelaksanaan kebijakan *e-government*.

Secara etimologis pengertian implementasi menurut Kamus Webster yang dikutip oleh Wahab (2004:64) adalah "*to provide the means for carrying out* (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu); dan *to give practical effect to* (untuk menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu).

Mazmanian dan Sabatier dalam Widodo (2010:87) menjelaskan makna implementasi dengan mengatakan :

To understand what actually happens after a program is enacted or formulated is the subject of policy implementation. Those even and activities that occur after the issuing of outhoritative publik policy directives, which included both the effort to administer and substantives, which impacts on the people and event.

Untuk memahami apa yang sebenarnya terjadi setelah sebuah program dirumuskan adalah pelaksanaan dari kebijakan. Kegiatan yang terjadi itu harus sesuai dengan isu dari penerbitan kebijakan publik tersebut. Termasuk upaya untuk mengelola dan isi kebijakan, yang berdampak pada orang-orang dan organisasinya.

Widodo (2010:88) menjelaskan bahwa: Implementasi merupakan suatu proses yang melibatkan sejumlah sumber yang termasuk manusia, dana, dan kemampuan organisasional yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta (individu atau kelompok). Proses tersebut dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pembuat kebijakan. Sebuah implementasi kebijakan yang melibatkan banyak organisasi dan tingkatan birokrasi dapat dilihat dari beberapa sudut pandang.

Menurut George C. Edward III, implementasi diartikan sebagai tahapan dalam proses kebijakan yang berada di antara tahapan penyusunan kebijakan dan hasil atau konsekuensi-konsekuensi (*output, outcomes*) yang ditimbulkan oleh kebijakan itu. Implementasi kebijakan merupakan suatu proses yang dinamis dan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang saling berhubungan yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Dalam penelitian ini, teori yang menjadi acuan utama dalam pembentukan kerangka berpikir adalah teori implementasi kebijakan dari George C. Edward III dengan alasan bahwa faktor - faktor yang berpengaruh terhadap implementasi kebijakan lebih cenderung kepada faktor internal, sedangkan faktor eksternal pengaruhnya relatif kecil meskipun peneliti akan tetap berusaha mencari faktor - faktor eksternal tersebut. Selanjutnya ketiga faktor dari fokus penelitian tersebut akan dijelaskan lebih lanjut sebagai berikut.

a. Komunikasi

Konsep komunikasi dalam penelitian ini harus dapat diukur atau dimiliki suatu variasi nilai tertentu untuk memenuhi tuntutan sebagai variabel penelitian, oleh karena itu konsep ini dimaknai sebagai tingkat komunikasi. Dalam organisasi kelompok, komunikasi dipandang sebagai proses mentransferkan makna di antara para anggotanya. Komunikasi juga harus dipahami oleh segenap anggota organisasi secara sama. Oleh karena itu, komunikasi mencakup baik mentransferkan maupun pemahaman makna (Robbins, 1996: 20)

Komunikasi menjelaskan empat fungsi utama di dalam suatu kelompok atau organisasi, yaitu: kendali (Kontrol pengawasan), motivasi, pengungkapan emosional, dan informasi. Tidak satu pun dari keempat fungsi tersebut seharusnya dilihat lebih penting dari yang lainnya. Agar berkinerja efektif, kelompok atau organisasi perlu mempertahankan beberapa ragam Kontrol terhadap anggotanya, merangsang para anggota berkinerja menyediakan sarana untuk pengungkapan

emosi dan mengambil pilihan keputusan.

Thoha (2002. 145) mendefinisikan komunikasi sebagai suatu proses penyampaian dan penerimaan berita atau informasi dari seseorang ke orang lain. Suatu komunikasi yang tepat tidak bakal terjadi kalau penyampai berita tadi menyampaikan secara patut dan penerima berita menerimanya tidak dalam bentukdistorsi. Gagal tidaknya suatu komunikasi dalam suatu organisasi dapat dilihat dari:

- 1) Apakah tujuan dari pesan yang disampaikan itu tercapai atau tidak;
- 2) Apakah alat komunikasi atau bahan-bahan keterangan yang sudah dilambangkan ke dalam simbol-simbol itu mengantar pesan atau tidak;
- 3) Apakah penerima pesan dapat memahami apa yang dipesankan atau tidak.

Apabila jawaban setiap hal di atas tidak, maka komunikasi akan gagal demikian pula sebaliknya (Thoha, 2002: 153-154). Selanjutnya Edward (1980:25) menyatakan bahwa persyaratan pertama dari efektivitas implementasi kebijakan adalah para pelaksana kebijakan harus mengetahui apa yang seharusnya dilakukan. Keputusan-keputusan kebijakan dan perubahan-perubahan penerapan harus ditransmisikan dahulu secara tepat, komunikasi harus diterima oleh para pelaksana kebijakan.

Sebelum pelaksanaan dapat mengimplementasikan suatu program, ia harus menyadari bahwa program tersebut telah dibuat dan perintah harus melaksanakannya telah dikeluarkan. Hal ini tidak selalu merupakan proses yang langsung berhasil sebagaimana diharapkan. Banyak kemungkinan yang muncul sehingga menghambat proses mentransmisikan perintah pelaksanaan program

tersebut, seperti adanya pertentangan pendapat di antara para pelaksana terhadap perintah yang diberikan yang akhirnya menimbulkan hambatan (distorsi) pada transmisi pesan, hal-hal lain yang dapat menghambat proses penyampaian pesan adalah adanya lapisan-lapisan hierarki birokrasi pelaksana program, penggunaan saluran komunikasi yang tidak langsung dan aspek internal pelaksana sendiri yang mencoba mengabaikan apa yang sudah jelas untuk kemudian membuat persepsi yang berbeda dengan isi pesan. Perintah-perintah pelaksanaan kebijakan harus jelas dan konsisten, jika implementasi kebijakan ingin efektif.

Meneruskan perubahan-perubahan yang jelas tetapi bertentangan tidak akan memudahkan bagi pelaksana menjalankan tugasnya dalam memperlancar implementasi program. Perubahan-perubahan implementasi yang tidak konsisten mungkin mendorong organisasi pelaksana untuk mengambil tindakan-tindakan yang sangat longgar dalam menafsirkan dan mengimplementasikan kebijakan, yang akan berdampak pada upaya pencapaian tujuan-tujuan kebijakan yang menjadi tidak efektif lagi.

b. Sumber daya

Sumber daya manusia atau kemampuan pegawai merupakan faktor yang penting dalam suatu organisasi karena mereka merupakan faktor penggerak roda organisasi. Untuk itu diperlukan kemampuan yang memadai terutama bagi pelaksana suatu program atau kebijakan. Menurut George. C Edward III (1980: 30) menyatakan bahwa "sumber daya bisa menjadi faktor kritis di dalam mengimplementasikan kebijakan publik. Sumber daya penting, meliputi staf dengan jumlah yang cukup dan keterampilan untuk melakukan tugasnya serta

informasinya, otoritasnya dan fasilitas yang perlu untuk menerjemahkan proposal ke dalam pemberian pelayanan publik. Akibat tidak tersedianya sumber daya yang memadai, maka akan mendatangkan rintangan terhadap implementasi kebijakan.

Menurut Thoha (1993: 154) kemampuan pegawai didefinisikan sebagai suatu kondisi yang menunjukkan unsur kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, latihan dan pengetahuan. Sedangkan menurut Katz Reesenzweig (Gibson, 1991: 123) dikatakan bahwa kemampuan seorang pegawai yang cocok dimiliki setiap organisasi modern adalah: a) Keterampilan teknis; b) Keterampilan kemanusiaan;

c) Kemampuan konseptual. Berdasarkan pengertian yang dikemukakan oleh para ahli di atas, dapat dirumuskan bahwa kemampuan yang dimaksud adalah kecakapan, keterampilan, dan pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai pelaksana kebijakan. Sedangkan yang dimaksud dengan kemampuan dalam penelitian ini adalah semua potensi berupa pengetahuan, keterampilan, pengalaman, dan pendidikan yang dimiliki oleh pegawai pada pemerintahan.

c. Struktur Birokrasi

Suatu struktur birokrasi menetapkan bagaimana tugas pekerjaan dibagi, dikelompokkan dan dikoordinasikan secara formal. Dalam merancang suatu struktur organisasi perlu diperhatikan enam unsur utama yaitu: 1) spesialisasi kerja, 2) demietalisasi, 3) rantai komando, 4) rentang kendali, 5) sentralisasi dan desentralisasi, dan 6) formalisasi (Robins, 1996: 32).

Pemahaman tentang struktur organisasi dalam penelitian ini diterapkan pada organisasi publik atau pemerintah yang lebih dikenal dengan istilah birokrasi, sehingga konsepnya berubah menjadi struktur birokrasi. Unsur - unsur

utama organisasi seperti yang dikemukakan oleh Robins di atas juga ditemukan dalam birokrasi seperti yang dikemukakan oleh Edward (1980: 143), ada dua karakteristik penting dari variabel struktur birokrasi, yaitu a) ***Standard Operating Prosedures (SOP)*** dan b) ***fragmentasi***, dapat disebutkan bahwa SOP berkaitan dengan unsur formalisasi sedangkan ***fragmentasi*** berkaitan dengan spesialisasi dan departementalisasi.

SOP diadakan sebagai tanggapan atas keterbatasan waktu dan sumber daya serta keinginan akan keseragaman operasi dalam organisasi pelaksanaan yang sangat kompleks dan menyebar. Pelaksanaan suatu kebijakan publik sangat tergantung pada kejelasan dari standar prosedur tindakannya yang biasa berwujud petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis atau bentuk yang lain, karena dalam SOP terdapat urutan tahapan pelaksanaan program sejak awal hingga akhir sehingga kegiatan implementasi dapat berjalan dengan efektif dan efisien, terutama dalam pemantapan sumber daya yang sangat terbatas. Sedangkan ***fragmentasi*** merupakan penyebaran tanggung jawab atas suatu area kebijakan. Tanggung jawab di pusat hanya terbatas pada pembinaan dan penyaluran bantuan pada daerah. Semakin banyak aktor dan lembaga yang terlibat dalam suatu kebijakan, dan semakin tinggi tingkat ketergantungan mereka dalam mengambil keputusan maka semakin rendah kemungkinan implementasi kebijakan akan berlangsung dengan efektif. Sebagai suatu bagian dari ***fragmentasi*** organisasi, koordinasi di antara para pelaksana harus ada sebagai konsekuensi logis dari pemencaran wilayah tanggung jawab kebijakan di antara beberapa unit organisasi atau pelaksana.

d. Disposisi

Disposisi dalam implementasi kebijakan ini diartikan sebagai sikap, kecenderungan, keinginan, kesepakatan para implementor untuk melaksanakan kebijakan. Suatu implementasi kebijakan akan dikatakan efektif, apabila implementor tidak hanya mengetahui apa yang mereka lakukan atau memiliki kemampuan untuk melakukan kebijakan itu, tetapi mereka juga harus mempunyai kemauan untuk melaksanakan kebijakan tersebut.

Menurut Edward III dalam Winarno (2005:142-143) mengemukakan "kecenderungan-kecenderungan atau disposisi merupakan salah-satu faktor yang mempunyai konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif". Jika para pelaksana mempunyai kecenderungan atau sikap positif atau adanya dukungan terhadap implementasi kebijakan maka terdapat kemungkinan yang besar implementasi kebijakan akan terlaksana sesuai dengan keputusan awal. Demikian sebaliknya, jika para pelaksana bersikap negatif atau menolak terhadap implementasi kebijakan karena konflik kepentingan maka implementasi kebijakanaan menghadapi kendala yang serius.

Bentuk penolakan dapat bermacam-macam seperti yang dikemukakan Edward III tentang "zona ketidakacuhan" dimana para pelaksana kebijakan melalui keleluasaannya (diskresi) dengan cara yang halus menghambat implementasi kebijakan dengan cara mengacuhkan, menunda dan tindakan penghambatan lainnya. Menurut pendapat Van Metter dan Van Horn dalam Agustinus (2006:162):

"Sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana kebijakan sangat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan publik. Hal ini sangat mungkin terjadi karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengenal betul permasalahan dan persoalan yang mereka rasakan. Tetapi kebijakan publik biasanya bersifat *top down* yang sangat mungkin para pengambil keputusan tidak mengetahui bahkan tak mampu menyentuh kebutuhan, keinginan atau permasalahan yang harus diselesaikan".

Faktor-faktor yang menjadi perhatian Edward III dalam Agustinus (2006:159-160) mengenai disposisi dalam implementasi kebijakan terdiri dari:

1. Pengangkatan birokrasi. Disposisi atau sikap pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personel yang ada tidak melaksanakan kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat yang lebih atas. Karena itu,

pengangkatan dan pemilihan personel pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan, lebih khusus lagi pada kepentingan warga masyarakat.

2. Insentif merupakan salah-satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan dengan memanipulasi insentif. Pada dasarnya orang bergerak berdasarkan kepentingan dirinya sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana menjalankan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi atau organisasi.

Suatu disposisi dalam implementasi dan karakteristik, sikap yang dimiliki oleh implementor kebijakan, seperti komitmen, kejujuran, komunikatif, cerdas dan sifat demokratis. Implementor baik harus memiliki disposisi yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan dan ditetapkan oleh pembuat kebijakan. Implementasi kebijakan apabila memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasinya menjadi tidak efektif dan efisien. Wahab (2010), menjelaskan bahwa disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi efektivitas implementasi kebijakan adalah sikap implementor. Jika implementor setuju dengan bagian-bagian isi dari kebijakan maka mereka akan melaksanakan dengan senang hati tetapi jika pandangan mereka berbeda dengan pembuat kebijakan maka proses implementasi akan mengalami banyak masalah. Ada tiga bentuk sikap/respon implementor terhadap kebijakan; kesadaran pelaksana, petunjuk/arahan pelaksana untuk merespon program ke arah penerimaan atau penolakan, dan intensitas dari respon tersebut. Para pelaksana mungkin memahami maksud dan sasaran program namun seringkali mengalami kegagalan dalam melaksanakan program secara tepat karena mereka menolak tujuan yang ada di dalamnya sehingga secara sembunyi mengalihkan dan menghindari implementasi program. Disamping itu dukungan para pejabat pelaksana sangat dibutuhkan dalam mencapai sasaran program.

Intensitas disposisi para implementor dapat mempengaruhi pelaksanaan (*performance*) kebijakan. Kurangnya atau terbatasnya intensitas disposisi ini, bisa menyebabkan gagalnya implementasi kebijakan. Untuk melihat disposisi atau kecenderungan yang ada dapat dilihat

melalui dampak-dampak dari kecenderungan, pengangkatan birokrat dan insentif pada organisasi. Dukungan dari pimpinan sangat mempengaruhi pelaksanaan program dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Wujud dari dukungan pimpinan ini adalah Menempatkan kebijakan menjadi prioritas program, penempatan pelaksana dengan orang-orang yang mendukung program, memperhatikan keseimbangan daerah, agama, suku, jenis kelamin dan karakteristik demografi yang lain. Disamping itu penyediaan dana yang cukup guna memberikan insentif bagi para pelaksana program agar mereka mendukung dan bekerja secara total dalam melaksanakan kebijakan/program.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifianto. 2014. *Reformasi Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)*.
Jakarta:Lembaga Penelitian Smeru.
- Fadmie. 2015. *Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil di Kantor Sekretariat Daerah Kota Samarinda*.
- Hasibuan, Malayu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:PT Bumi Aksara
- Hessel, Nogi S. Tangkilisan. 2003. *Implementasi Kebijakan Publik, Transformasi Pikiran*. Yogyakarta:Publik Indonesia.
- Miles, B. Mathew and Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*.
Jakarta:University Indonesia PRESS.
- Moleong, Lexy J.. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, Riant. 2003. *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*.
Jakarta: Gramedia.
- Sanjaya, W.. 2013. *Strategi Pembelajaran*. Jakarta:Kencana Prenada Media Group.
- Sedarmayanti. 2009. *Good Governance Kepemerintahan yang Baik*.
Bandung:Mandar Maju
- Strauss, Anselm and Juliet Corbin. 1997. *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*.
Surabaya:PT Bina Ilmu.
- Tumarah, Renaldo. 2015. *Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil dalam Penyelenggaraan Reformasi Birokrasi. Tidak diterbitkan. Diakses tanggal 1 Agustus 2017*.
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiadi Akbar. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial*.
Jakarta:Bumi Aksara.
- Wahab, Solichin Abdul. 2004. *Analisis Kebijakan (Dari Formulasi ke Implementasi Negara*. Jakarta:Bumi Aksara.

