

NEW PUBLIC SERVICE :
PELAYAN PUBLIK BERBASIS HUMANISTIK
UNTUK KESUKSESAN REFORMASI BIROKRASI

Oleh : Trimurti Ningtyas M. KP
STAIN KEDIRI
tya.alfa03@gmail.com

ABSTRAK

Reformasi birokrasi telah menjadi kajian menarik dalam pemerintahan khususnya pasca reformasi.. Bagaimana menjadi pelayan publik yang diharapkan,serta apa saja yang harus dilakukan seorang birokrat untuk mencapai sebuah birokrasi yang diharapkan rakyatnya akan dibahas dalam tulisan ini. Mewujudkan pelayan publik yang humanistik menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan pendekatan NPS (*New Publik Service*). Dalam tulisan ini dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga prinsip utama untuk mewujudkan pelayan publik berbasis humanistik. Pertama, pelayan publik harus mempunyai keinginan untuk melayani masyarakat. Kedua, pelayan publik harus merespon segala bentuk pelayanan tidak hanya dari klien tetapi seluruh warga negara. Ketiga, akuntabilitas dari pelayanan publik adalah multiaspek. Dari ketiga prinsip tersebut tentunya didukung juga dengan berbagai aspek pendukung lainnya dalam organisasi publik yang tentunya masih akan menjadikajian menarik pada pembahasan tulisan tulisan selanjtnya.

Kata kunci : Reformasi birokrasi, New Public Service, Pelayan Publik, Humanistik

I. PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi bukan menjadi hal yang baru lagi untuk di dengarkan bagi kalayak umum. Pasca reformasi 1998, reformasi birokrasi menjadi langkah konkrit untuk menyembuhkan luka masyarakat indonesia akan kebobrokan negeri ini. Harapannya dengan adanya upaya tersebut, bangsa indonesai perlahan tapi pasti dapat bangkit dari keterpurukan atas krisis kenegaraan yang meluas hampir pada semua bidang kehidupan. Setelah hampir 2 dekade berlangsungnya reformasi birokrasi,tentunya banyak hal yang telah berubah dari tatanan pengelolaan pemerintahan di Indonesia.

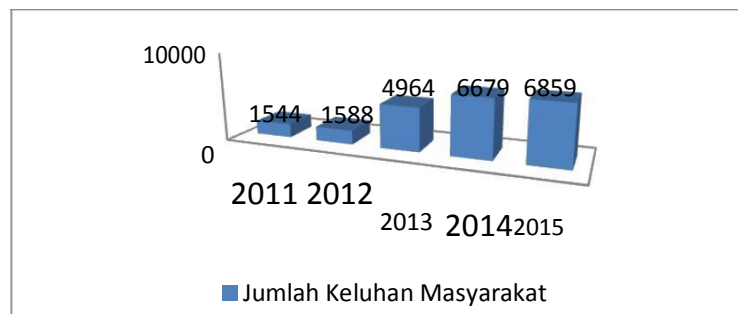
Indikator kesuksesan pelaksanaan reformasi birokrasi ini adalah bagaimana membuat masyarakat puas akan pelayanan yang disajikan oleh pelayan publik.

“Pada dasarnya kepuasan masyarakat adalah tujuan utama dalam reformasi birokrasi. Karena reformasi birokrasi adalah konsep dimana terdapat langkah langkah konkrit di dalamnya guna membersihkan birokrasi sesuai yang diamanatkan Undang Undang Dasar 1945 yaitu pemerintahan dibentuk untuk mensejahterakan rakyat yang berkeadilan sosial. Rakyat inilah yang paling berhak atas pemerintahan dan segala bentuk produk yang dihasilkan. Terutama penopang utama anggaran negara adalah dari pajak rakyat, yang tentunya juga untuk membiayai operasional pemerintahan. Untuk itu kepuasan masyarakat adalah hal yang paling utama diperhatikan, guna masyarakat memperoleh hak nya dengan sebagaimana mestinya mereka ber hak atas segala bentuk pelayanan di negaranya terutama yang bersumber pada pajak yang mereka bayarkan kepada pemerintah” . (Ningtyas, 2013).

Kepuasan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan publik dapat dilihat dari keluhan masyarakat. Berikut ini adalah perkembangan jumlah keluhan masyarakat atas pelayanan publik yang ada selama 5 tahun kebelakang.

Grafik 1

Perkembangan Keluhan Masyarakat



Sumber : laporan ombudsman, 2016

Dari data grafik di atas dapat dilihat, bahwa trend jumlah keluhan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun ke tahun terus menerus mengalami peningkatan. Upaya pemerintah membenahi pelayanannya, masih menyisakan banyak keluhan dan ketidakpuasan. Penerapan *good governance*, e-gov, kebijakan-kebijakan yang berbasis pada manajemen sektor publik, dan banyak lagi konsep yang diusung dan diterapkan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi ini ternyata masih belum menunjukkan sesuatu yang benar-benar menjadi bagian dari kepuasan masyarakat. Yang menjadi pertanyaan, kenapa hal tersebut bisa terjadi? bahkan pada data terbaru survei yang dilakukan oleh World Bank 2016 tentang penyelenggaraan pelayanan publik, Indonesia menempati posisi 129 dari 183 negara yang di survey. (ombudsman, 2016). Dari sini dapat dilihat bahwa masih banyak yang harus diperbaiki pada penyelenggaraan pelayanan publik.

Tidak hanya berfokus pada internal organisasi, mengembangkan kualitas pelayanan yang berorientasi keuntungan bagi negara. Tetapi juga harus berorientasi pada memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas serta membuat masyarakat merasa dipuaskan oleh pemerintah. Tidak hanya berhenti pada tataran puas atau tidaknya, tetapi pelayanan tersebut mempunyai dampak positif yang berkelanjutan bagi masyarakat sebagai penerima hak warga negara. Dampak positif inilah yang seharusnya semakin dikritisi baik bagi pengguna layanan publik maupun pelayanan publik itu sendiri. Kira-kira siapa yang akan terkena dampak pelayanan tersebut, dampak yang ditimbulkan seperti apa? Dan apakah dampak tersebut berimbas kepada sektor kehidupan masyarakat yang lainnya? hal inilah yang perlu dikritisi kembali khususnya bagi akademisi untuk mengembangkan konsep atau pengaplikasian pendekatan terbaru demi kesuksesan reformasi birokrasi.

II. STUDI PUSTAKA

Berbicara tentang pendekatan teoritis dalam ilmu administrasi publik, dalam perkembangan terbarunya kita mengenal dengan 2 pendekatan yang telah sama-sama diaplikasikan pada era reformasi yaitu reformasi birokrasi, pendekatan

tersebut adalah NPM (*New Public Manajemen*) dan NPS (*New Public Service*). Dr Ardiyan Saptawan (2009) mengatakan bahwa:

“Kita semua sudah tidak asing lagi dengan konsep *New Public Service*, dimana ini adalah paradigma baru dari Ilmu Administrasi Negara yang pada intinya paradigma ini adalah menekankan pada revitalisasi kedudukan masyarakat sebagai warga negara yang mempunyai hak untuk dilayani.”

Konsep ini berbeda dengan paradigma sebelumnya yang menekankan masyarakat sebagai pelanggan, sebagai obyek daripada pelayanan yang berbasis bisnis, untuk itu dalam konsep pelayanan perlu adanya kajian khusus yang ditujukan untuk mengkristisi pelayanan itu sendiri. Konsep *New Public Service* ini dibangun dari ide dasar yang salah satunya adalah konsep organisasi *humanism*. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Miftah Thoha (2008) bahwa:

“Berbeda dengan konsep model klasik dan *the new publik management*, maka konsep *the new public service* adalah konsep yang menekankan berbagai elemen. Walaupun demikian tampaknya *the new publik service* mempunyai normatif model yang bisa dibedakan dengan konsep yang lainnya. Lahirnya konsep ini memang tidak bisa di pisahkan dengan pendahulunya. Ide dasar dari konsep ini dibangun dari konsep konsep; (1) teori *democratic citizen ship*; (2) model komunitas dan *civil society*; (3) organisasi *humanism*; (4) *post modern* ilmu administrasi publik.”

Berikut ini adalah gambaran singkat perbedaan antar kedua pendekatan dalam Ilmu administrasi publik.

Tabel 1

Diferensiasi *New Public Management* dan *New Public Service*

Aspek	<i>New Public Management</i> (1970-2003)	<i>New Public Service</i> (2003-sekarang)
Dasar teoritis dan fondasi epistemologi	Teori ekonomi	Teori demokrasi
Rasionalitas dan model perilaku Manusia	Teknis dan rasionalitas ekonomi (<i>economic man</i>)	Rasionalitas strategis atau rasionalitas formal (politik, ekonomi dan organisasi)

Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik mewakili agregasi kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dialog berbagai nilai
Responsivitas birokrasi publik	<i>Customer</i>	<i>Citizen's</i>
Peran pemerintah	<i>Steering</i>	<i>Serving</i>
Pencapaian tujuan	Organisasi privat dan nonprofit	Koalisi antar organisasi publik, nonprofit dan privat
Akuntabilitas	Bekerja sesuai dengan kehendak pasar (keinginan pelanggan)	Multiaspek: akuntabilitas hukum, nilai-nilai, komunitas, norma politik, standar profesional
Diskresi administrasi	Diskresi diberikan secara luas	Diskresi dibutuhkan tetapi dibatasi dan bertanggung-jawab
Struktur organisasi	Desentralisasi organisasi dengan kontrol utama berada pada para agen	Struktur kolaboratif dengan kepemilikan yang berbagi secara internal dan eksternal
Asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator	Semangat <i>entrepreneur</i>	Pelayanan publik dengan keinginan melayani masyarakat

Sumber: Denhardt dan Denhardt (2007)

Berawal dari sini organisasi sektor publik mulai membangun suatu pondasi dimana keberadaan manusia dalam lingkup organisasi yang disini berperan sebagai pegawai mempunyai kedudukan yang penting dalam lingkup organisasi sehingga sangatlah penting untuk memperhatikan keberadaannya. Wujud dari perhatian organisasi kepada anggotanya ini bisa menjadi ujung tombak dalam mewujudkan tujuan daripada *New Public Service* itu sendiri yaitu melayani masyarakat (Ningtyas, 2010).

Kinerja organisasi adalah bagian utama untuk mewujudkan pelayanan publik yang memuaskan. Dengan NPS orientasi ekonomi menjadi bagian

kesekian bagaimana seorang pegawai dalam pemerintahan tersebut bekerja. Didalmnya harus terdapat komitmen yang kuat dari masing masing pegawai untuk bertahan dan bekerja dalam organisasi pemerintahan. Menurut Mowday dan Potter (dalam Armstrong, 1999) Ada 3 faktor yang tercakup didalamnya, yakni keinginan kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi, keyakinan kuat dan penerimaan terhadap nilai-nilai dan serta tujuan dari organisasi, penerimaan untuk melakukan usaha-usaha sesuai dengan organisasi. Sementara menurut Steers dalam Muchinsky (1993). Komitmen organisasi ditandai oleh adanya keyakinan kuat dan penerimaan terhadap tujuan serta nilai-nilai dari organisasi, adanya keinginan untuk mengerahkan usaha bagi organisasi, adanya keinginan untuk mempertahankan keanggotaan di organisasi tersebut. Dengan meningkatkan komitmen organisasi pegawai tentunya pelayanan yang mereka berikan akan semakin baik.

Meningkatkan pelayanan publik adalah suatu kebijakan jangka panjang guna mewujudkan suatu konsep birokrasi yang benar benar diinginkan masyarakat sebagai pemegang hak utama atas pelayanan publik itu sendiri. Untuk itu dibuatlah Undang undang pelayanan publik guna menguatkan, memantau dan memberi arah dalam penyelenggaraan pelayanan publik seperti yang tercantum pada UU No 25 Tahun 2009 pasal 3 bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus layak untuk melayani masyarakat dan sesuai dengan kelayakan yang diperuntukkan masyarakat tentunya dengan tata pemerintahan yang baik sebagai proseduralnya.(Ningtyas, 2013). Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Laing (dalam Purwanto, 2006) menyebutkan terdapat tiga karakteristik yang dapat mendefinisikan pelayanan publik: *Pertama*, pelayanan publik bukan hanya sekedar usaha memberikan pelayanan tetapi juga usaha memberikan manfaat sosial yang lebih luas yang berbasis keadilan. *Kedua*, pelayanan publik

meletakkan pengguna layanan lebih sebagai warga negara daripada sebagai pengguna layanan (customer) semata. *Ketiga*, pengguna layanan pelayanan publik lebih kompleks dan multidimensional bisa bersifat individu, keluarga, maupun komunitas. Di Indonesia Penyelenggaraan pelayanan publik tersebut meliputi seperti yang telah dicantumkan pada pasal 8 ayat 2 UU 25/09. Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (I), sekurang-kurangnya meliputi:

- a. pelaksanaan pelayanan;
- b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. pengelolaan informasi;
- d. pengawasan internal;
- e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
- f. pelayanan konsultasi

Undang-Undang Nomer 25 Tahun 2009 tepatnya di Pasal 5 juga menjelaskan dengan rinci bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi pengadaan dan penyaluran barang publik dan jasa publik serta pelayanan administrasi di bidang pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya

III. PEMBAHASAN

Pelayanan publik menjadi bagian penting dalam proses pemerintahan. Dari perkembangan 2 dekade ini. Berakhirnya masa perkembangan pendekatan NPM (*New Public Management*) yang telah meninggalkan banyak perubahan positif yang ada di dalam lingkup pemerintahan tidak menjadi jaminan akan tercapainya kepuasan dari masyarakat atas pelayanan publik yang di dapatkan. NPM memfokuskan pada pelayanan yang berbasis atas pelanggan, kinerja dan hasil yang dicapai. Manajemen sektor publik mulai dikembangkan pada masa pendekatan ini. Lahirnya konsep Good Governance, Reinventing Governance, citizen charter, adalah bagaimana upaya pemerintah meningkatkan kinerja

pelayanan publik. Kebijakan yang paling menjadi sorotan pada masa perkembangan pendekatan ini adalah adanya *reward n punishment* pada pelayanan publik. Teori kebutuhan dari Maslow yang ada pada teori manajemen masuk ke sektor organisasi pemerintahan. Pegawai pemerintah itu adalah bagian dari organisasi yang dimana keberadaannya harus dikelola dan dihargai sebagai bentuk pengembangan organisasi. Adanya kebijakan tentang remunerasi, sebagai bagian upaya pemerintah untuk menghargai kinerja dan meningkatkan kinerja pegawai ternyata tidak mempunyai dampak yang signifikan. Dampak ini tidak muncul secara signifikan pada peningkatan kinerja pegawai yaitu untuk melayani masyarakat. Padahal pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan dari pegawainya untuk meningkatkan kinerjanya. Seperti pada hasil penelitian Trimurti Ningtyas (2010), bahwa kompensasi finansial mempunyai dampak langsung yang tidak signifikan bagi kinerja manajerial pada sebuah organisasi. Terdapat komitmen organisasi untuk meningkatkan fungsi kompensasi finansial agar kinerja organisasi mengalami peningkatan.

Komitmen organisasi ini menjadi satu nilai penting, bagaimana seorang pelayanan publik harus mempunyai komitmen yang kuat akan organisasinya. Tidak semata-mata bekerja di dalam organisasinya untuk memenuhi kebutuhan materialnya. Tetapi bekerja sebagai pelayanan publik di dalam institusi pemerintahan didasari keinginan yang kuat untuk melayani rakyat dan mensukseskan tujuan organisasi. Komitmen ini yang menjadi dasar bagaimana pendekatan NPS (*New Public Service*) bisa di aplikasikan dengan baik dalam institusi pemerintahan di Indonesia. Ciri **pertama** pelayanan publik yang humanistik adalah bahwa pelayanan publik harus mempunyai keinginan untuk melayani masyarakat, maka ini akan menumbuhkan suatu komitmen yang tinggi pada pegawai bahwa melayani masyarakat adalah bentuk kewajiban yang utama pada pegawai institusi publik. Yang menjadi pertanyaan adalah melayani yang seperti apa? NPS lahir dengan ide dasar organisasi *humanism*. Menciptakan organisasi yang manusiawi ini menjadi alasan utama bahwa organisasi publik harus menekankan prinsip-prinsip kemanusiaan. Jadi ketika prinsip ekonomi masuk yaitu melalui administrasi pelayanan, di dalamnya juga harus terdapat prinsip

sosial, politik, demokrasi untuk kesuksesan pelayannya. Maka dari itu didalam NPS, tidak ada yang namanya mengarahkan (steering) masyarakat dalam pelayannya sehingga pelayan publik seolah punya kontrol yang kuat akan publik yang dilayani, kontrol steering ini menjadi kritikan keras oleh NPS. Karena steering dan kontrol ini mengikat secara keras masyarakat yang dilayani, seolah negara atau pemerintah menjadi pelaku tunggal dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Sehingga hal ini dianggap berpotensi mematikan kemandirian sosial dari masyarakat.

Selain itu ciri khas **kedua** NPS dalam pendekatan yang manusiawia adalah, bagaimana pelayan publik harus merespon segala bentuk pelyanan tidak hanya dari klien, yang harus dilayani dan membutuhkan mereka pada saat itu. Tetapi seluruh warga negara adalah bagian dari pelyanan itu sendiri, walaupun belum membutuhkan jasa pelyanan pada saat itu. Kebutuhan itu bisa di buat dengan adanya informasi ataupun sosialisasi. Komunikasi 2 arah ini sebagai pelayan publik dan warga negaranya ini menjadi bagian penting. Kenapa? ini menunjukkan bahwa warga negara itu dianggap ada dan menjadi bagian penting dari negaranya. Sehingga dalam jangka pendek atau panjang, kebutuhan akan pelayanan pada setiap warga negara tersebut akan sama dan bisa diakomodir oleh institusi publik. tidak ada lagi yang namanya kalau membutuhkan kita yang datang kalau tidak yang kita bekerja untuk yang butuh. Bisa dilihat banyaknya kebijakan kebijakan dari pemerintah akhir akhir ini tentang pengembangan pendidikan. Dikirimnya guru guru ke daerah lini depan, kita tidak menunggu mereka mengajukan diri bahwa mereka butuh guru atau fasilitas. Tetapi sebagai bagian dari warga negara, mereka mempunyai hak dan kebutuhan yang sama dengan warga negara yang lainnya. Pemerintah berusaha melayani warga negaranya dengan bertanya apa yang mereka butuhkan, memenuhi kebutuhan mereka, memberikan kebutuhan yang mungkin mereka belum sadar bahwa itu adalah kebutuhan dan hak yang harus diterima mereka. Inilah salah satu ciri humanistik dari pelayan publik dengan pendekatan NPS, bahwa manusia mempunyai fitrah yang sama dan seharusnya kita sebagai manusia lainnya juga harus bisa saling memenuhi kebutuhan mereka.

Ciri utama yang **ketiga**, adalah wujud pertanggung jawaban/ akuntabilitas dari pelayanan publik. Di dalam pendekatan NPS bentuk pertanggungjawabannya adalah multiaspek. Tidak lagi berorientasi pasar/pelanggan/publik yang membutuhkan saja. Tetapi pelayan publik yang humanistik, dianggap harus bertanggung jawab baik dari hukum/prosedur, nilai-nilai, komunitas, sosial dan norma politik. Jadi nilai nilai di dalam masyarakat ini juga menjadi bagian utama dalam pelaksanaan pelayanan. Secara garis besarnya ternyata banyak yang mendapatkan dampak baik langsung maupun tidak langsung akibat pelayanan yang diberikan oleh pelayanan publik. Untuk itu pelayan publik harus mempertanggung jawabkan segala bentuk tindakannya akan proses pelayannya kepada warga negara. Contoh bisa kita lihat dengan adanya kebijakan JKN (Jaminan Kesejahteraan Nasional), negara mempunyai kewajiban atas kesejahteraan warga negaranya dijalankan melalui BPJS kesehatan dan ketenagakerjaan. Di dalamnya memuat aturan bahwa seluruh instansi baik pemerintah ataupun swasta wajib menjadi bagian kepesertaan BPJS. Dari kebijakan ini, banyak yang terkena dampak baik secara individu maupun kelompok, ataupun badan. Pemerintah menawarkan bahwa seharusnya kelas sosial didalam pelayanan kesejahteraan itu tidak ada, jadi semua warga negara baik kaya ataupun miskin bisa mendapatkan pelayanan ini. Tidak ada lembaga swasta yang melayani kesehatan hanya bisa diakses oleh orang kaya. Dengan adanya kebijakan ini, masyarakat lebih terbantu, RS swasta lebih bisa menyentuh kalangan masyarakat bawah. Selain itu tergeraknya kemnadirian warga negara untuk menyadari pentingnya pembiayaan kesehatan pun juga ketenagakerjaan. Walaupun di dalam pelaksanaannya masih terdapat kekurangan baik dari pelayan publik, penyedia layanan maupun stakeholder yang berhubungan. Dari sini dapat kita lihat bahwa pelayan publik mempunyai dampak yang menyeluruh. Ketika masyarakat merasa tidak dilayani dengan baik, maka banyak hal ini akan menimbulkan dampak dari berbagai aspek juga, baik dampak individu, komunitas maupun organisasi.

Dari ketiga ciri utama bagaimana pelayan publik yang humanistik tersebut di jalankan, perlu didukung juga dengan budaya kerja yang dibentuk untuk

membentuk suatu kinerja pelayanan yang humanistik. Budaya kerja tersebut tidak dapat dibentuk dalam kurun waktu yang singkat. Tetapi hal tersebut dapat dimulai untuk dibentuk dengan adanya aturan formal, komitmen organisasi serta dukungan dari publik/ warga negara itu sendiri. Karena negara itu tidak hanya menjadi tanggung jawab pelayan publik tetapi menjadi tanggung jawab warga negara. Untuk itu pentingnya warga negara mendapatkan pengetahuan politik, policy dan kewarganegaraan agar warga negara bisa partisipatif untuk membangun bersama pemerintahan negaranya.

IV. KESIMPULAN

Bab pembahasan telah menjelaskan bagaimana perkembangan pendekatan administrasi negara telah diaplikasikan di Indonesia pasca reformasi khususnya yaitu dengan adanya reformasi birokrasi. Mewujudkan pelayan publik yang humanistik menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan pendekatan NPS (*New Publik Service*). Terdapat tiga prinsip utama untuk mewujudkan pelayan publik berbasis humanistik. Pertama, pelayan publik harus mempunyai keinginan untuk melayani masyarakat. Kedua, pelayan publik harus merespon segala bentuk pelayanan tidak hanya dari klien tetapi seluruh warga negara. Ketiga, akuntabilitas dari pelayanan publik adalah multiaspek. Dari ketiga ciri utama pelayan publik yang humanistik perlu didukung dengan budaya kerja, komitmen organisasi serta publik sebagai penerima layanan agar tercipta suatu lingkungan organisasi yang humanistik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Armstrong, Michael. *The Art of HRD : Human Resource Management (vol 2)*.
London : Crest Publishing House, 1999
- Denhart and denhart,. *The New Public Service. Expanded adition. Serving not
stering*. ME.Sharpe Inc: Armonk New York, 2007
- Muchinsky, Paul M. *Psychology Applied to Work*, (Fourth Edition), Brooks/ Cole
Publishing Company, New York. 1993
- Purwanto, Erwan Agus.. *Pelayanan Publik Partisipatif*. Yogyakarta 2006
- Saptawan, Dr Ardiyan, *Modul konferensi nasional administrasi negara ke II di
Universitas Airlangga*, Surabaya, 2009
- Thoha, Miftah. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Edisi pertama. Jakarta :
Kencana, 2008

Penelitian :

- Ningtyas, trimurti, Pengaruh Kompensasi Finansial Terhadap Kinerja Manajerial
dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel intervening di Direktorat
Jendral Pajak (DJP) Wilayah Jawa Timur I, Skripsi, Universitas Airlangga
Surabaya, 2010
- Ningtyas, trimurti, Model hubungan kepercayaan masyarakat (*citizen trust*)
berdasarkan “*disconfirmation of expectation*” kualitas pelayanan di BPN 2
Surabaya, Thesis, Universitas Airlangga Surabaya, 2013

Dokumen:

- UU No 25 Tahun 2009
Ombudsman Laporan akhir tahun 2016