

## **Perilaku Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bone**

A. Ishaq Alfarizi Jamal

Program Sarjana Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Hasanuddin

Email: andiishaq80@gmail.com

### **Abstract**

*Population administration services constitute an essential form of public service aimed at ensuring citizens' civil rights. The quality of these services is highly influenced by the behavior of public officials who deliver them. This study aims to analyze the behavior of public officials in population administration services at the Department of Population and Civil Registration of Bone Regency, focusing on the dimensions of care, discipline, and responsibility. This research employed a qualitative approach with a descriptive research design. Data were collected through in-depth interviews, observation, documentation, and literature review. The informants consisted of service officers, structural officials, and members of the public who utilized population administration services. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that the behavior of public officials has a significant influence on the quality of population administration services. Care is reflected in officials' empathy, responsiveness to public needs, and ability to provide clear service information. Discipline is demonstrated through compliance with working hours, adherence to service procedures, and commitment to delivering services on time. Meanwhile, responsibility is reflected in the officials' seriousness in completing tasks, maintaining service quality, and ensuring that citizens receive their administrative rights accurately and efficiently. These three dimensions are fundamental in creating population administration services that are effective, efficient, and oriented toward public satisfaction.*

**Keywords:** *Public Officials' Behavior, Population Administration Services, Care, Discipline, Responsibility.*

### **Abstrak**

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat penting dalam menjamin hak-hak sipil masyarakat. Kualitas pelayanan tersebut sangat dipengaruhi oleh perilaku aparatur sebagai pelaksana pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perilaku aparatur dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone dengan fokus pada dimensi kepedulian, kedisiplinan, dan tanggung jawab. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Informan penelitian terdiri atas aparatur pelaksana pelayanan, pejabat struktural, serta masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku aparatur memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Kepedulian aparatur tercermin melalui sikap empatik, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta kemampuan memberikan informasi pelayanan secara jelas. Kedisiplinan aparatur terlihat dari kepatuhan terhadap jam kerja, pelaksanaan tugas sesuai prosedur, dan komitmen dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu. Sementara itu, tanggung jawab aparatur ditunjukkan melalui kesungguhan dalam menyelesaikan pekerjaan, menjaga kualitas pelayanan, serta memastikan masyarakat memperoleh hak administrasinya secara tepat dan akurat. Ketiga dimensi tersebut menjadi faktor penting dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

**Kata kunci:** *Perilaku Aparatur, Pelayanan Administrasi Kependudukan, Kepedulian, Kedisiplinan, Tanggung Jawab.*

---

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) merupakan bagian penting dari tugas negara dalam menjamin hak-hak sipil setiap warga negara. Namun demikian, masih ditemukan berbagai tantangan yang menghambat efektivitas pelayanan tersebut, salah satunya adalah perilaku aparatur yang tidak sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik.

Birokrasi sebagai mesin utama pemerintahan memiliki peran strategis dalam menjembatani kebutuhan masyarakat dengan program-program pemerintah. Menurut Thoha (2005), perilaku birokrasi tidak hanya dipengaruhi oleh struktur dan aturan, tetapi juga sangat ditentukan oleh karakter individu yang menjalankan fungsi administratif. Dalam banyak kasus, rendahnya mutu pelayanan publik disebabkan oleh rendahnya kepedulian, kedisiplinan, dan tanggung jawab para aparatur, sebagaimana banyak dikeluhkan oleh masyarakat penerima layanan.

Fenomena ini juga terjadi di Kabupaten Bone, di mana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih menghadapi berbagai keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang lamban, tidak transparan, serta adanya indikasi perlakuan yang diskriminatif. Meskipun terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas, dalam praktiknya, pelayanan administrasi masih belum sepenuhnya berjalan sesuai harapan. Hal ini mengindikasikan adanya masalah mendasar pada perilaku aparatur sebagai pelaksana kebijakan.

Penelitian ini penting dilakukan untuk mengungkap bagaimana sesungguhnya perilaku aparatur dalam menjalankan pelayanan administrasi kependudukan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi perilaku tersebut. Dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini berupaya menggali realitas sosial di lapangan secara mendalam agar dapat memberikan kontribusi dalam perbaikan tata kelola pelayanan publik di daerah.

Fokus penelitian ini diarahkan pada tiga dimensi utama perilaku aparatur, yaitu kepedulian, kedisiplinan, dan tanggung jawab, sebagaimana dirumuskan oleh Thoha (2008). Dimensi ini dianggap representatif dalam menilai etos kerja dan integritas aparatur dalam melayani publik.

Dengan demikian, tujuan utama dari artikel ini adalah untuk memahami secara komprehensif bagaimana perilaku aparatur terbentuk dan berdampak pada proses pelayanan administrasi kependudukan. Hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi teoritis, tetapi juga dapat digunakan sebagai dasar kebijakan dalam meningkatkan profesionalisme birokrasi pemerintahan daerah.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam bagaimana perilaku aparatur dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bone. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami secara menyeluruh fenomena sosial yang kompleks melalui interaksi langsung dengan para pelaku di lapangan. Penelitian ini difokuskan pada studi kasus pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.

Lokasi penelitian ditentukan secara purposif, yaitu di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, karena lembaga ini merupakan instansi yang bertanggung jawab langsung atas pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kabupaten. Waktu penelitian dilaksanakan selama periode 2024 hingga awal 2025, dengan intensitas kunjungan dan pengumpulan data yang disesuaikan dengan dinamika kegiatan pelayanan di kantor tersebut.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan para aparatur pelaksana pelayanan, masyarakat pengguna layanan, serta pejabat struktural yang terkait langsung dengan proses pelayanan. Sedangkan data sekunder dikumpulkan melalui studi dokumentasi terhadap regulasi, laporan pelayanan, SOP, dan dokumen internal lainnya yang mendukung interpretasi hasil wawancara dan observasi.

Teknik pengumpulan data utama yang digunakan adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*) yang bersifat semi-terstruktur, observasi partisipatif terhadap proses pelayanan, serta telaah dokumen. Wawancara dilakukan secara langsung dengan informan kunci yang dipilih berdasarkan prinsip *purposive sampling*, dengan pertimbangan keterlibatan aktif mereka dalam proses pelayanan atau sebagai penerima layanan. Observasi dilakukan untuk menangkap dinamika interaksi antara aparatur dan masyarakat, serta perilaku aparatur dalam situasi kerja nyata.

Analisis data dilakukan secara induktif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Peneliti melakukan pengodean terhadap transkrip wawancara dan catatan lapangan untuk mengidentifikasi pola-pola tematik yang

relevan dengan fokus penelitian. Validitas data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan metode, serta melakukan *member check* kepada informan untuk memastikan keakuratan interpretasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kepedulian**

Kepedulian merupakan elemen dasar dalam etika pelayanan publik yang mencerminkan sejauh mana aparatur menunjukkan kepekaan terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, kepedulian ditunjukkan melalui kemampuan dan kemauan aparatur untuk memberikan bantuan yang ramah, menjelaskan prosedur secara jelas, serta memberikan perhatian khusus kepada kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas. Aparatur yang peduli mampu membangun hubungan yang baik dengan masyarakat, menciptakan kepercayaan, dan mendorong partisipasi aktif dalam proses pelayanan.

Secara teoritis, kepedulian erat kaitannya dengan prinsip-prinsip humanistik dalam administrasi publik. Pendekatan ini menempatkan masyarakat bukan sekadar sebagai objek layanan, melainkan sebagai mitra yang harus dihargai dan dilayani secara adil. Dalam praktiknya, kepedulian aparatur terlihat dari cara mereka menyambut masyarakat, menjawab pertanyaan dengan sabar, serta mempercepat proses tanpa mengorbankan akurasi dan legalitas dokumen. Pelayanan yang ramah dan empatik dapat meminimalisir resistensi masyarakat terhadap birokrasi dan memperkuat citra institusi pelayanan.

Kurangnya kepedulian dalam pelayanan akan menciptakan jarak antara birokrasi dan masyarakat. Aparatur yang bersikap cuek, tidak informatif, atau bahkan kasar dapat menimbulkan ketidaknyamanan yang berujung pada ketidakpercayaan publik. Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat

menurunkan tingkat kepatuhan masyarakat terhadap administrasi kependudukan karena proses pelayanan dianggap merepotkan atau bahkan diskriminatif. Oleh karena itu, kepedulian tidak hanya menjadi aspek moral, tetapi juga berperan strategis dalam efektivitas kebijakan publik.

Dari sisi kelembagaan, kepedulian aparatur dapat ditumbuhkan melalui pendidikan dan pelatihan berbasis nilai-nilai pelayanan prima. Aparatur harus dibekali dengan kemampuan komunikasi interpersonal yang baik serta etika pelayanan yang menempatkan warga sebagai prioritas. Budaya organisasi yang mendukung empati, keterbukaan, dan solidaritas menjadi fondasi penting untuk mendorong perilaku aparatur yang lebih peduli dan responsif terhadap kondisi masyarakat.

Transformasi digital dalam pelayanan publik juga dapat meningkatkan atau menurunkan kepedulian, tergantung pada bagaimana teknologi digunakan. Jika digitalisasi menggantikan kontak manusia tanpa pelatihan yang memadai, maka aspek empati bisa hilang. Sebaliknya, jika teknologi digunakan untuk mempercepat layanan dasar sementara aspek pelayanan personal tetap dijaga, maka kepedulian bisa semakin kuat. Keseimbangan antara efisiensi teknologi dan sentuhan manusia menjadi tantangan dalam pelayanan administrasi modern.

Untuk itu, perlu kebijakan yang menekankan pentingnya integrasi antara kepedulian individual dan sistemik. Kepemimpinan yang memberi contoh perilaku peduli, pengawasan terhadap sikap aparatur, serta sistem penilaian kinerja berbasis umpan balik masyarakat adalah langkah strategis dalam membangun pelayanan yang berempati. Dengan demikian, kepedulian aparatur dapat terwujud tidak hanya dalam level individu, tetapi menjadi bagian dari budaya organisasi pelayanan publik.

### **Kedisiplinan**

Kedisiplinan dalam pelayanan administrasi kependudukan merupakan indikator utama profesionalisme aparatur. Kedisiplinan mencakup ketepatan waktu dalam bekerja, kehadiran yang konsisten sesuai jadwal, serta komitmen dalam menyelesaikan tugas tanpa menunda. Pelayanan yang disiplin akan berdampak langsung pada kepuasan masyarakat karena waktu tunggu menjadi lebih pendek dan proses administrasi berjalan lebih efisien. Dalam konteks birokrasi, kedisiplinan merupakan refleksi dari kepatuhan terhadap sistem dan etos kerja yang bertanggung jawab.

Teori organisasi birokratik yang dikemukakan oleh Max Weber menempatkan kedisiplinan sebagai ciri khas birokrasi rasional-legal. Aparatur negara diharapkan mengikuti prosedur kerja yang telah ditentukan, menunjukkan kepatuhan terhadap hierarki, serta menghindari tindakan yang merugikan efektivitas organisasi. Ketika aparatur menunjukkan sikap disiplin, maka pelayanan publik dapat berjalan secara terstruktur dan sistematis, sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh institusi pelayanan.

Rendahnya kedisiplinan menciptakan inefisiensi dalam pelayanan. Keterlambatan dalam memulai pelayanan, absensi tanpa alasan yang jelas, serta perilaku meninggalkan tempat kerja tanpa koordinasi akan berdampak pada panjangnya antrean dan ketidakpuasan masyarakat. Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat menghambat upaya reformasi birokrasi dan menimbulkan beban kerja tambahan bagi aparatur lain yang harus menutupi kekosongan pelayanan.

Untuk menumbuhkan kedisiplinan, diperlukan kombinasi antara sanksi administratif dan motivasi intrinsik. Regulasi yang mengatur kedisiplinan pegawai harus ditegakkan secara adil dan konsisten, tanpa diskriminasi. Di sisi lain, lingkungan kerja yang mendukung, seperti pemberian penghargaan

kepada pegawai disiplin, juga dapat meningkatkan motivasi kerja secara signifikan. Dengan demikian, kedisiplinan tidak hanya menjadi tuntutan, tetapi menjadi budaya kerja yang dibangun secara kolektif.

Perlu juga adanya sistem pengawasan dan evaluasi kinerja yang akurat untuk memantau kehadiran dan ketepatan waktu kerja. Sistem absensi digital harus dikombinasikan dengan laporan harian serta penilaian atasan langsung untuk mencegah manipulasi data. Selain itu, keterlibatan pimpinan dalam memberi contoh disiplin kerja menjadi faktor penting dalam membentuk kedisiplinan aparatur secara berkelanjutan.

Dengan membangun kedisiplinan sebagai bagian dari reformasi pelayanan publik, maka efektivitas pelayanan administrasi kependudukan akan meningkat. Masyarakat akan merasakan manfaat langsung dari aparatur yang hadir tepat waktu, memberikan pelayanan secara profesional, dan bertanggung jawab terhadap tugasnya. Hal ini akan memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah serta menciptakan iklim pelayanan yang positif dan produktif.

### **Tanggung Jawab**

Tanggung jawab merupakan bagian penting dari profesionalisme aparatur dalam pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, tanggung jawab mencakup kemampuan aparatur untuk melaksanakan tugas sesuai dengan jabatan dan kewenangannya, menyelesaikan pekerjaan secara tuntas, serta menjaga integritas dan etika kerja. Aparatur yang bertanggung jawab tidak hanya bekerja berdasarkan perintah, tetapi juga memiliki kesadaran moral dan kelembagaan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat tanpa menunda atau mengabaikan kewajiban.

Secara konseptual, tanggung jawab mencerminkan akuntabilitas individual yang erat kaitannya dengan disiplin kerja dan

kesadaran profesional. Aparatur yang memiliki tanggung jawab akan menunjukkan komitmen dalam menyelesaikan pekerjaan hingga tuntas, tidak meninggalkan meja pelayanan sebelum jam kerja berakhir, serta memastikan bahwa masyarakat yang dilayani memperoleh hak administratifnya dengan benar dan tepat waktu. Oleh karena itu, tanggung jawab menjadi indikator penting dalam menilai kualitas dan integritas pelaksanaan tugas oleh aparatur di lingkungan pemerintahan daerah.

Dalam praktiknya, tanggung jawab aparatur sering kali diuji ketika menghadapi beban kerja yang tinggi, keterbatasan sumber daya, atau tekanan dari lingkungan eksternal. Aparatur yang bertanggung jawab akan mencari solusi, berkoordinasi dengan rekan kerja, atau mengambil inisiatif untuk memastikan pelayanan tetap berjalan optimal. Sebaliknya, aparatur yang kurang bertanggung jawab cenderung melempar tugas kepada pihak lain, menghindari tanggung jawab, atau menyalahkan sistem ketika terjadi masalah. Sikap ini berdampak langsung terhadap kecepatan, ketepatan, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi.

Dalam manajemen pelayanan publik, tanggung jawab juga terkait dengan pengendalian mutu pelayanan. Ketika aparatur merasa memiliki tanggung jawab terhadap hasil kerjanya, maka ia akan lebih cermat dalam memeriksa dokumen, menghindari kesalahan input data, serta memberikan penjelasan yang akurat kepada masyarakat. Tindakan ini menciptakan nilai tambah dalam pelayanan karena masyarakat merasa dihargai dan mendapatkan perlakuan yang layak. Sebaliknya, pelayanan yang asal-asalan menunjukkan rendahnya rasa tanggung jawab, yang berujung pada meningkatnya keluhan publik dan menurunnya reputasi institusi.

Dalam perspektif organisasi, tanggung jawab tidak bisa berdiri sendiri tanpa

dukungan dari struktur dan sistem kerja yang jelas. Aparatur perlu mengetahui secara pasti ruang lingkup tugasnya, indikator kinerjanya, serta konsekuensi dari pelaksanaan atau pengabaian tugas tersebut. Oleh karena itu, perlu adanya sistem supervisi dan evaluasi kinerja yang berbasis tugas dan hasil kerja, sehingga setiap pegawai merasa terikat untuk memenuhi tanggung jawabnya secara maksimal. Pimpinan instansi juga perlu memberikan contoh konkret tanggung jawab melalui keteladanan dan konsistensi dalam pengambilan keputusan.

Penguatan tanggung jawab aparatur dapat dilakukan melalui pendekatan pendidikan karakter birokrasi, pelatihan etika kerja, serta penerapan reward and punishment yang adil. Ketika tanggung jawab menjadi nilai yang ditanamkan sejak awal pengangkatan pegawai, maka akan tumbuh budaya kerja yang profesional dan proaktif. Dengan demikian, tanggung jawab bukan hanya beban administratif, tetapi menjadi bagian dari identitas moral dan profesional aparatur yang bertugas melayani masyarakat secara optimal dan berintegritas.

## **KESIMPULAN**

Perilaku aparatur memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bone. Dalam pelaksanaannya, perilaku tersebut tercermin dalam tiga indikator utama yang menjadi fokus pembahasan, yaitu kepedulian, kedisiplinan, dan tanggung jawab. Ketiga indikator tersebut saling berkelindan dalam membentuk karakter pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Pertama, kepedulian aparatur tercermin dari sikap empatik, responsif terhadap keluhan masyarakat, serta kesediaan untuk membantu secara informatif dalam setiap proses pelayanan. Pelayanan yang dilandasi oleh rasa peduli menunjukkan bahwa aparatur tidak sekadar menjalankan tugas

administratif, melainkan benar-benar hadir untuk memenuhi kebutuhan publik secara manusiawi dan komunikatif.

Kedua, kedisiplinan menjadi pondasi dalam menjamin keberlangsungan layanan yang tertib dan terstruktur. Kedisiplinan aparatur dalam hal kehadiran, ketepatan waktu, serta kepatuhan terhadap prosedur kerja berkontribusi terhadap pelayanan yang cepat dan tidak membebani masyarakat dengan waktu tunggu yang tidak perlu. Tanpa disiplin, pelayanan rentan terhadap penurunan mutu dan rendahnya kepercayaan publik terhadap institusi.

Ketiga, tanggung jawab aparatur terlihat dari keseriusan dalam menyelesaikan tugas hingga tuntas dan tidak mengabaikan kewajiban, baik secara teknis maupun etis. Tanggung jawab tidak hanya diukur dari seberapa cepat layanan diberikan, tetapi juga dari akurasi, kelengkapan, dan kejelasan hasil yang diterima oleh masyarakat. Aparatur yang bertanggung jawab akan menjaga kualitas output sekaligus menjaga nama baik institusi pelayanan.

Ketiga indikator ini menunjukkan bahwa perilaku aparatur bukan sekadar unsur pelengkap dalam birokrasi, tetapi menjadi inti dari keberhasilan pelayanan publik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas perilaku aparatur harus menjadi prioritas dalam reformasi administrasi publik, baik melalui pelatihan, pembinaan, maupun sistem evaluasi kinerja yang adil dan terukur. Dengan membangun budaya kerja yang menempatkan kepedulian, kedisiplinan, dan tanggung jawab sebagai nilai utama, pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan lebih optimal dan memberikan kepuasan nyata kepada masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Boaz, David. (1997). *Libertarianism: A Primer*. New York: Free Press
- Carl J. Bellion, *Organization Theory and The New Publik Administration*, Allyn and

- Bacon Inc, Boston Massachusetts, 1980, h. 63
- C.F Strong. (1960). *Modern Political Constitution, An Introduction to Comparative Study of Their History and Excising From*. London: Sidwich and Jackson Ltd. Hlm 6
- Creswell, John W. (2007) *Qualitative Inquiry & Research Design Choosing Among Five Approaches*. California: Sage Publication Inc
- Creswell, John W, 2014, *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- Hadjon, Philipus M, dkk. (2005). *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia (Introduction to the Indonesia Administrative Law*. Yogyakarta: Gajah Manada University Press. Hlm 6-8
- Istianto, Bambang. (2011). *Demokratisasi Birokrasi*. Jakarta: Mitra Wacana Media. Hlm 22
- Miftah Thoha, *Perspektif Perilaku Birokrasi (Dimensi-dimensi Prima Ilmu adminitrasi Negara, Jilid II*, Pt Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2002
- Muhammad. (2018). *Birokrasi, (Kajian Konsep, Teori menuju Good Governance)*. Lhokseumawe: Unimal Press. Hlm 21
- Ndraha, Taliziduhu. (2003). *Kybernologi*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Ndraha Taliziduhu, 2005. *Teori Budaya Organisasi, Cetakan Pertama*, PT. Rineka. Cipta
- Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Teori Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta. Hlm. 141
- Nicolas Hendry, *Administrasi Negara dan Masalah-masalah Kenegaraan, rajawali Pers*, Jakarta
- Ramlan Surbakti, *Karakteristik dan Penampilan Birokrasi Perkotaan, dalam Prisma*, 4 April 1996
- Riawan. (2009). *Hukum Pemerintahan Daerah*. Bandung: Citra Aditya Bakti. Hlm 197
- Ryaas Rasyid & Djohermansyah Djohan, *Pengembangan Aparatus Pemeritah Daerah dalam Menyongsong Era otonomi Daerah, dalam Jurnal Studi Indonesia 1997, Vol.7 No.1*
- Salam, Burhanuddin. (2002). *Etika Sosial: Asas Moral dalam Kehidupan Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta. Hlm 33
- Salam, Burhanuddin. (2002). *Etika Sosial: Asas Moral dalam Kehidupan Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta. Hlm 39-40
- SP. Siagian, *Administrasi Pembangunan*, Bumi Aksara, Jakarta, 2000, h. 147
- Sumaryadi. (2010). *Sosiologi Pemerintahan: dari Perspektif Pelayanan, Pemberdayaan, Interaksi, dan Sistem Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bogor: Ghalia Indonesia. Hlm 19
- Sumaryadi. 2010. *Sosiologi Pemerintahan: dari Perspektif Pelayanan, Pemberdayaan, Interkasi, dan Sistem Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bogor: Ghalia Indonesia. Hlm 20
- Surbakti. (1992). *Memahami Ilmu Politik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana. Hlm 167
- Susan, Stainback. (1988). *Undertanding & Conducting Qualitative Research*. Kendall/Hunt Publishing Compani; Dubuque, Iowa. Sebagaimana dikutip oleh Sugiyono dalam bukunya yang berjudul "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D". CV. Alfabeta, Bandung 2013, hlm 241.
- Yin, R. K. (2009). *"Case Study Research: Design and Method"* (4rd ed.). California: Sage Publications, Inc