

PERAN DIRRECCÃO TRANSPORTE TERRESTE DALAM MELAKSANAKAN PELAYANAN PUBLIK DOKUMEN KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA MADYA BAUCAU, TIMOR LESTE

Roberto da Cruz, José Agostinho da Costa Belo Pereira, Elly Krisiani Purwendah, Seguito Monteiro

Master Degree of Law Faculty Universitas Dili (UNDIL)

Faculty of Law, Wijayakusuma University Purwokerto

E-mail : dacruzr278@gmail.com, josebelo2017@yahoo.com,

ellykpurwendah@gmail.com, s.monteiro.1981@yahoo.com

Info Artikel

Masuk: 20 April 2024

Diterima: 27 April 2024

Terbit: 1 Mei 2024

Keywords:

service, public, apparatus, state, society

Abstract

Public service is a process of helping other people in certain ways that require sensitivity and interpersonal relationships to create satisfaction and success. Services produce products, both in the form of goods and services. Public services have three important elements, namely, the service provider organization, the service recipient, namely the community and interested organizations, and the satisfaction received by the service recipient. An empirical juridical approach (non-doctrinal) method with secondary data is used to understand ideal public services, while primary data in the form of observations is needed to see how public services are carried out by the Direccão Transporte é Terrestes Municipal of Baucau Municipality. The research results show that the mechanism for providing motorized vehicle documents to the public consists of processing driving licenses and vehicle registration certificates. The obstacles faced by the Direccão Transporte é Terrestes Municipal Apparatus are the lack of human resources, office facilities, transportation, and human resources. The community as the recipient of services has not been provided with good services. The implementation of services by the Direccão Transporte é Terrestes

Municipal apparatus is still not timely, responsive, and informative for the people receiving the services.

Kata kunci:

pelayanan, publik, aparat, negara, masyarakat

Corresponding Author:

Roberto da cruz, e-mail : dacruzr278@gmail.com

DOI:

xxxxxxx

Abstrak

Pelayanan publik merupakan proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa. Pelayanan publik memiliki tiga unsur penting yaitu, organisasi pemberi pelayanan, pihak penerima layanan yaitu masyarakat dan organisasi berkepentingan, serta kepuasan yang diterima penerima layanan. Metode pendekatan yuridis empiris (*non doctrinal*) dengan data sekunder digunakan untuk memahami pelayanan publik yang ideal, sedangkan data primer berupa observasi diperlukan untuk melihat bagaimana pelayanan public yang dilakukan oleh *Direccão Transporte é Terrestes Municipal* Kota Madya Baucau. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, mekanisme pelayanan dokumen kendaraan bermotor kepada masyarakat terdiri dari, pengurusan Surat Ijin Mengemudi dan Surat Tanda Nomor Kendaraan. Kendala yang dihadapi Aparatur *Direccão Transporte é Terrestes Municipal* adalah minimnya sumber daya manusia, sarana perkantoran, transportasi, dan sumber daya manusia. Masyarakat sebagai pihak penerima layanan belum diberikan layanan dengan baik. Pelaksanaan layanan oleh aparat *Direccão Transporte é Terrestes Municipal* masih belum memenuhi ketepatan waktu, responsif dan informatif bagi masyarakat penerima layanan.

@Copyright 2024.

PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik.¹ Pelayanan publik terdiri dari kegiatan-kegiatan yang dibutuhkan oleh masyarakat umum, namun tidak dapat dimanfaatkan di pasar terbuka kecuali melalui alokasi sumber daya yang disediakan oleh pemerintah.² Definisi ini mencerminkan peran relevan yang perlu dimainkan oleh layanan publik sebagai cara untuk mewujudkan rencana SDGs tahun 2030 menjadi kenyataan bagi perekonomian di sekitar perekonomian global. Kata publik menurut definisinya, dapat dikonstruksikan sebagai sesuatu yang berkaitan dengan masyarakat atau pembatasan yang tidak terbatas dalam hal batas letaknya. Secara konotasi erat kaitannya dengan kegiatan yang berada dalam lingkup pemerintahan, artinya jasa pada hakikatnya merupakan barang publik dan pemanfaatannya untuk kepentingan non-komersial masyarakat.³

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.⁴ Layanan publik seperti layanan kesehatan, layanan darurat, dan transportasi umum disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat yang tinggal di wilayah yurisdiksinya, baik secara langsung melalui sektor publik atau dengan membiayai penyediaan layanan tersebut.⁵

Pelayanan publik adalah mesin penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dalam perekonomian dunia; pemerintah di seluruh dunia tidak dapat berfungsi dengan baik tanpa adanya struktur administrasi publik yang mampu melaksanakan mandat mereka sebagaimana tertuang dalam manifesto (politik), dan pada saat yang sama juga memastikan bahwa mandat inti untuk memenuhi kebutuhan kesejahteraan dasar warga negara tersedia melalui pasar yang efisien. Pengoperasian sistem pasar seperti itu harus memungkinkan entitas atau agen untuk bertindak demi kepentingan terbaik dalam memberikan layanan yang tinggi, yang telah ditentukan melalui peraturan sistem hukum. Hal ini juga harus memfasilitasi adanya simetri informasi bagi agen untuk memberikan layanan terbaik.⁶

¹ Yayat Rukayat, 'KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN PASIRJAMBU', *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2.XI (2017).

² Emerson Abraham Jackson, 'Importance of the Public Service in Achieving the UN SDGS', in *Decent Work and Economic Growth*, ed. by Walter Leal Filho and others, Encyclopedia of the UN Sustainable Development Goals (Cham: Springer International Publishing, 2020), pp. 1–11 <https://doi.org/10.1007/978-3-319-71058-7_20-2>.

³ Jackson.

⁴ Rukayat.

⁵ Ming Hu and others, 'Regulation of Privatized Public Service Systems', *Production and Operations Management*, 2024, 10591478241235005 <<https://doi.org/10.1177/10591478241235005>>.

⁶ Emerson Abraham Jackson and Mohamed Jabbe, 'Understanding Market Failure in the Developing Country Context', in *Decent Work and Economic Growth*, ed. by Walter Leal Filho and others, Encyclopedia of the UN Sustainable Development Goals (Cham: Springer International Publishing, 2019), pp. 1–10 <https://doi.org/10.1007/978-3-319-71058-7_44-1>.

Aparatur negara hendaknya memberikan pelayanan dengan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa karena salah satu misi utama pemerintah adalah menyediakan barang dan jasa serta penyampaiannya pada masyarakat sebagai upaya melakukan pelayanan publik yang berkualitas.⁷ Aparatur negara harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma baru global agar pelayanannya mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik. Untuk itu birokrasi seharusnya dapat menjadi *center of excellence* (pusat keunggulan pemerintah).⁸

Kualitas oleh banyak pakar juga diartikan dalam suatu frase, diantaranya W.E Deming menyebutnya perbaikan berkesinambungan (*continuous improvement*), Joseph M. Juran menyebutnya sebagai cocok untuk digunakan (*fit for use*); Philip Crosby mengartikan kesesuaian dengan persyaratan. Selain itu Koaru Ishikawa mengartikan dalam bentuk kalimat yaitu produk yang paling ekonomis, paling berguna, dan selalu memuaskan pelanggan. Selanjutnya J.W. Cortado menyebutnya pula dalam satu frase yaitu saat kejujuran (*the moment of truth*) atau kualitas diciptakan pada saat pelaksanaan, dengan demikian bertolak dari pendapat-pendapat tersebut, maka kualitas pelayanan birokrasi adalah melayani masyarakat (konsumen) yang sesuai dengan kebutuhan dan selernya. Pengertian ini memberikan pemahaman bahwa, segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan, semuanya sudah terukur ketepatannya karena yang diberikan adalah kualitas. Oleh sebab itu, pelayanan birokrasi yang berkualitas dapat didefinisikan melalui ciri-cirinya: (i) pelayanan yang bersifat anti birokratis; (ii) distribusi pelayanan, (iii) desentralisasi dan berorientasi pada klien.⁹

Dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara, Rasyid mengemukakan manfaat yang diperoleh dari optimalisasi pelayanan yang efisien dan adil yaitu secara langsung dapat merangsang lahirnya respek masyarakat atas sikap profesional para birokrat sebagai abdi masyarakat (*servant leader*). Pada tingkat tertentu, kehadiran birokrat yang melayani masyarakat secara tulus akan mendorong terpeliharanya iklim kerja keras, disiplin dan kompetitif.¹⁰

Tugas Aparatur *Direccão Transporte é Terrestes Municipal* (DTTM) Kota Madya Baucau merupakan pelayanan publik yang penuh dengan kecermatan, dimana berhadapan langsung dengan masyarakat dalam pengurusan surat izin mengemudi (SIM) yang disebut *Cartão Condução* (CC) dan surat tanda kendaraan bermotor (STNK) disebut "GIR", serta tugas melaksanakan testing (*ujian lapangan*) bagi pengemudi yang baru akan mengederaai kendaraan bermotor. Tugas ini memunculkan ketidakpuasan publik atas pelayanan. Masyarakat membutuhkan sistem pelayanan yang memuaskan, adil dan tanpa diskriminasi. Namun dalam praktek pelayanan publik sebagai tugas DTTM masih belum memuaskan, penelitian

⁷ Y. Warella, 'Administrasi Negara Dan Kualitas Pelayanan Publik, Pidato Pengukuhan Guru Besar Ilmu Administrasi Negara, FISIP UNDIP' <<https://digilib.undip.ac.id/2012/06/11/administrasi-negara-dan-kualitas-pelayanan-publik/>>.

⁸ J.B. Kristiadi, *Administrasi Manajemen Pembangunan* (Jakarta: Subag. TU LAN, 1994) <https://digilib.bkkbn.go.id/index.php?p=show_detail&id=6556>.

⁹ Cortada James W., *Total Quality Management, Terapan Dalam Manajemen Sistem Informasi* (Jakarta: Gramedia, 1996).

¹⁰ Muhammad Ryaas Rasyid, *Makna Pemerintahan: Tinjauan Dan Segi Etika Dan Kepemimpinan* (Jakarta: Abdi Tandur, 2002) <<https://simpus.mkri.id/opac/detail-opac?id=1744>>.

ini akan menganalisis peran DTTM dalam melaksanakan pelayanan publik dan mengetahui kendala yang menyebabkan pelaksanaan pelayanan publik tidak maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran DTTM selaku aparatur negara dalam memberikan pelayanan publik melalui mekanisme pelayanan administrasi pengurusan dokumen kendaraan bermotor kepada masyarakat, dan kendala yang dihadapi oleh aparatur DTTM dalam memberikan pelayanan di Kota Madya Baucau.

RUMUSAN MASALAH

Adapun rumusan masalah yang dapat diperoleh dalam penelitian ini, dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. pelaksanaan pelayanan *Direccão Transporte é Terrestes Municipal* (DTTM) melalui mekanisme pengurusan surat izin mengemudi (SIM) yang disebut *Cartão Condução* (CC) dan surat tanda kendaraan bermotor (STNK) disebut "GIR" dan kendala yang dihadapi dalam memberikan layana public yang baik bagi masyarakat Kota Madya Baucau, Timor Leste.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris (*non doctrinal*) dengan dukungan data empiris berupa observasi langsung mekanisme pelayanan publik yakni pelayanan yang diberikan Aparatur DTTM Kota Madya Baucau kepada masyarakat. Penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu penelitian menggambarkan atau menjelaskan atas subyek dan obyek penelitian serta teknik pendekatannya adalah peraturan perundang-undangan dan pendekatan asas-asas hukum, yaitu asas-asas hukum tentang pelayanan yang berkualitas, asas legsitas, kepastian hukum, dan asas keadilan hukum. Dalam penelitian dengan metode pendekatan peraturan perundang-undangan peneliti lebih fokus pada heirarki, asas-asas hukum dalam peraturan perundang-undang yang berlaku.¹¹

HASIL DAN PEMBAHASAN

Teori tentang Pelayanan Publik

Administrasi Negara, kata administrasi berasal dari bahasa latin "*administrare*" yang berarti *to manage*. Derivasinya antara lain menjadi "*adminustratio*" yang berarti *besturing* atau pemerintahan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI), administrasi diartikan sebagai: (1). Usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi, (2) usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan serta mencapai tujuan, (3) kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan, (4) kegiatan kantor dan tata usaha.¹² Selanjutnya dalam buku administrasi ini merujuk pada pengertian yang ketiga, yakni kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan. Menurut

¹¹ Marzuki, Peter Mahmud, *Penelitian Hukum*, Cetakan ke-14 (Jakarta: Kencana, 2019) <<https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1409842>>.

¹² Rochmat Soemitro, *Masalah Peradilan Administrasi Dalam Hukum Pajak Di Indonesia* (Bandung: Eresco, 1976) <<https://lib.ui.ac.id/detail?id=20336776&lokasi=lokal>>.

Prajudi Atmosudirdjo mengemukakan bahwa administrasi negara mempunyai tiga arti yaitu: (1) sebagai salah satu fungsi pemerintahan, (2) sebagai aparatur (*machinery*) dan aparat (*apparatus*) daripada pemerintah, (3) sebagai proses penyelenggaraan tugas pekerjaan pemerintah yang memerlukan kerjasama secara tertentu.¹³ Pengertian di atas, organisasi memiliki unsur-unsur pokok yang menyebabkan timbulnya organisasi yaitu: 1) adanya pembagian tugas, 2) adanya kerjasama, dan 3) adanya tujuan yang telah ditentukan.¹⁴

Meningkatkan fungsi dan keprofesionalan birokrasi dalam melayani masyarakat dan akuntabilitasnya dalam mengelola kekayaan negara secara transparan, bersih, dan bebas dari penyalahgunaan kekuasaan. Pengertian daripada pelayanan publik jika merujuk pada kamus (*dicionary*) Indonesia, bahwa pelayanan publik memiliki tiga makna yaitu:

1. Perihal/cara melayani;
2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) dan atau tidak (gratis);
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Sebagaimana dikatakan Kahirul Umar bahwa sebagai aparatur pemerintahan etika dalam pemerintahan diharapkan mampu membangkitkan kepekaan birokrasi (pemerintah) dalam melayani kepentingan masyarakat.¹⁵ Sedangkan Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, bahwa pada dasarnya pelayanan adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakikatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Meskipun wujudnya tidak tampak, namun dalam proses penyelenggaraannya bisa atau dapat untuk diamati dan dirasakan, misalnya suatu layanan dapat dinilai berjalan dengan cepat, lambat, menyenangkan, menyulitkan, murah, atau mahal dari sisi biayanya.¹⁶

Menurut Sampara berpendapat pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.¹⁷ Unsur-unsur pelayanan publik pelayanan public adalah :

1. Organisasi pemberi pelayanan (penyelenggara) Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah;
2. Penerima layanan (pelanggan), yaitu masyarakat dan organisasi yang berkepentingan;

¹³ S. Prajudi Atmosudirdjo, *Hukum Administrasi Negara*, cet. 4 (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1981) <<https://balaiyanpus.jogjaprovo.go.id/opac/detail-opac?id=15339>>.

¹⁴ Irra Chrisyanti Dewi, *Pengantar Ilmu Administrasi* (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2011) <http://lib.unj.ac.id/buku/index.php?p=show_detail&id=30790&keywords=>>.

¹⁵ Khaerul Umam, *Manajemen Organisasi* (Bandung: Pustaka Setia, 2023) <<https://etheses.uinsgd.ac.id/64856/>>.

¹⁶ Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, dan Futum Hubaib, 'KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia)', *Dedikasi*, 22.2 (2021), 105 <<https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>>.

¹⁷ Mathori Elwa Dr. Ir. H. Juniarso Ridwan, M.Si., M.H., Achmad Sodik Sudrajat, S.H., M.H., editor, Agus Salim, *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Cet. V (Bandung: Nuansa, 2017) <<https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1054821>>.

3. Kepuasan yang diberikan atau yang diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Penyediaan pelayanan dalam konteks pendekatan sosial, berhubungan dengan penyediaan pelayanan di bidang pendidikan dan kesehatan. Secara ekonomis, penyediaan pelayanan dasar tersebut tidak memberikan keuntungan finansial atau Pendapatan asli daerah (PAD) kepada daerah, bahkan membutuhkan biaya dalam jumlah yang besar untuk menyediakan pelayanan harus dilihat sebagai investasi jangka panjang yang harus disikapi secara bijak dengan pandangan dan pemikiran jauh ke depan. Karena hasilnya baru akan dinikmati oleh masyarakat dan pemerintah baik pusat maupun pemerintah daerah dimasa mendatang.

Tujuh hal yang perlu diperhatikan dalam pemberian pelayanan, namun yang paling signifikan untuk diterapkan dalam lembaga pemerintah adalah :¹⁸

1. *Function* : kinerja primer yang dituntut.
2. *Confirmation*: kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan.
3. *Reliability* : kepercayaan terhadap jasa dalam kaitannya dengan waktu.
4. *Serviceability* : kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan.
5. Adanya *assurance* yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

Secara teoritis, birokrasi pemerintahan memiliki tiga fungsi utama yaitu: Fungsi pelayanan, berhubungan langsung masyarakat, yaitu memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Fungsi pembangunan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu di sektor pembanguana. Fungsi pemerintahan umum, berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintah umum (*regulasi*), termasuk di dalamnya menciptakan dan memelihara ketenteraman dan ketertiban.¹⁹ Ketiga fungsi birokrasi pemerintahan tersebut, menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintahan daerah, cakupannya sangat luas yaitu pelayanan yang menghasilkan *public goods*, seperti jalan raya, jembatan, pasar-pasar dsb, dan pelayanan yang menghasilkan peraturan perundang-perundangan atau kebijakan (fungsi regulasi), yang harus dipatuhi oleh masyarakat seperti perizinan, kartu tanda penduduk (KTP) surat izim mengemudi (SIM), izin mendirikan bangunan (IMB).²⁰

Pelayanan publik yang baik mementingkan “kualitas” layanan. Kualitas menurut Kamus Bahasa Indonesia, memiliki arti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan dsb) atau mutu. Selanjutnya pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono²¹ adalah: 1) Kesesuaian dengan persyaratan, 2) Kecocokan untuk pemakaian, 3) Perbaikan berkelanjutan, 4) Bebas dari kerusakan/cacat, 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap

¹⁸ Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)* (Yogyakarta: Andi, 2005) <<https://inlislite.uin-suska.ac.id/opac/detail-opac?id=7828>>.

¹⁹ Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007).

²⁰ Tjiptono.

²¹ Tjiptono.

saat, 6) Melakukan segala sesuatu secara benar, dan 7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut di atas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan ciri-ciri atau atribut-atribut apakah ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut menurut Tjiptono²² antara lain adalah, 1) Ketepatan waktu layanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses, 2) akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan, 3) kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, 4) kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti computer, 5) kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, swerta 6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan sebagainya.

Pelayanan publik dapat diklasifikasikan ke dalam dua katagori utama, yaitu: Pelayanan Umum Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan public, juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok yaitu: 1). pelayanan administratif, pelayanan administratif adalah berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, 2) pelayanan barang, pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan public, dan 3) pelayanan jasa, pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik.. Dalam realita didasarkan pada kenyataan yang berkembang di daerah tersebut, yang tidak terlepas dari pelayanan terhadap masyarakat daerah bersangkutan.²³

Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sehubungan dengan prinsip-prinsip penyelenggaraa pelayanan publik oleh Robert B. Seidman bahwa tindakan apapun akan diambil baik oleh pemegang peran, maupun lembaga-lembaga pelaksana selalu berada dalam lingkup kompleksitas dari pelayanan kepentingan masyarakat sebagai penerima layanan.²⁴ Kosenpsi mengenai pelayanan sangat berkaitan erat dengan konsepsi mengenai perencanaan umum, dalam kenyataannya harus memperhatikan distribusi pelayanan, kesempatan, dan ketepatan waktu serta kecermatan dan akurasi bagi segenap warga masyarakat.²⁵ Sehubungan dengah hal tersebut, maka ada beberapa perinsip dalam pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dan mudah dipahami mudah di laksanakan;
2. Pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.
3. Pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu ditentukan; dan

²² Tjiptono.

²³ Sedarmayanti, *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah : Upaya Membangun Organisasi Efektif Dan Efisiensi Restrukturisasi Dan Pemberdayaan* (Bandung: Mandar Maju, 2003) <<https://lib.ui.ac.id/detail.jsp?id=20137513>>.

²⁴ Esmi Warassih, *Pranata Hukum Sebuah Telaah Sosiologis* (Semarang: Suryandaru, 2005).

²⁵ Edi Suharto, *Analisis Kebijakan Publik : Panduan Praktis Mengkaji Masalah Dan Kebijakan Sosial* (Bandung: Alfabeta, 2008) <<https://inlislite.uin-suska.ac.id/opac/detail-opac?id=26620>>.

4. Pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Pelayanan publik atau pejabat yang ditunjukan bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan publik.²⁶

Menurut Miriam Budiharjo aparat yang menyelenggarakan tugas dan wewenang serta kewenangan negara disebut aparatur negara dan pemerintah. Sedangkan pemerintahan adalah aktivitas/kegiatan dari pemerintah (*aparat*) menyangkut tugas dan kewenangan negara.²⁷ Lembaga atau institusi jaminan hak dan kebebasan untuk memperoleh informasi oleh public (masyarakat) tentang suatu hal tidak dapat dilepaskan dari relasinya dengan aparatur pemerintah yang berkewajiban memberikan informasi kepada masyarakat.²⁸ Sebagaimana dikatakan Sudikno bahwa masyarakat terdiri dari warga masyarakat yang selalu mengadakan interaksi, hubungan atau kontak satu sama lain berupa hal-hal yang menyenangkan seperti informasi, maka institusi pemerintah sebagai pelayan masyarakat selalu bersedia memberi layanan publik kepada warga negara yang membutuhkannya.²⁹ Kepastian dan ketepatan waktu pelayanan publik dalam administrasi senantiasa tergantung kepada aparat yang memberi layanan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat untuk mewujudkan administrasi negara pemerintah yang baik.³⁰

Pelayanan Pengurusan Dokumen Kendaraan Bermotor oleh Aparatur DTTM di Kota Madya Baucau

Terdapat konsep yang mendasar dalam hal urusan dokumen yang mengatur pemerintah lokal ini yakni adanya prakarsa sendiri berdasarkan pada aspirasi masyarakat daerah tersebut. Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik dari aparatur pemerintah, baik berupa pelayanan kebutuhan dasar maupun pelayanan umum yang meliputi : pelayanan administratif, seperti pembuatan SIM, surat izin trayek (ijin operasi kendaraan bermotor) dan sebagainya. Tugas pemerintah (DTTM Kota Madya Baucau) adalah memberikan pelayanan pada aspek dokumen kendaraan untuk “mewujudkan aparatur negara yang berfungsi melayani masyarakat, profesional, berdayaguna, produktif, dan transparan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme”.

Pelayanan DTTM di bidang pengurusan dokumen kendaraan bermotor dilakukan dengan alur dan mekanisme pelayanan sebagai berikut :

- a. *Seksaun Carta Condução* (CC) atau SIM

²⁶ Suharto.

²⁷ Puji Astuti, *Hukum Tata Pemerintahan* (Jakarta: Universitas Terbuka, 2014) <<https://repository.ut.ac.id/4238/>>.

²⁸ R. Muhammad Mihradi ; Risman Sikumbang, *Kebebasan Informasi Publik versus Rahasia Negara* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011) <<https://lontar.ui.ac.id/detail?id=20302134&lokasi=lokal>>.

²⁹ Sudikno Mertokusumo, *Teori Hukum* (Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka, 2016) <<https://simpus.mkri.id/opac/detail-opac?id=10162>>.

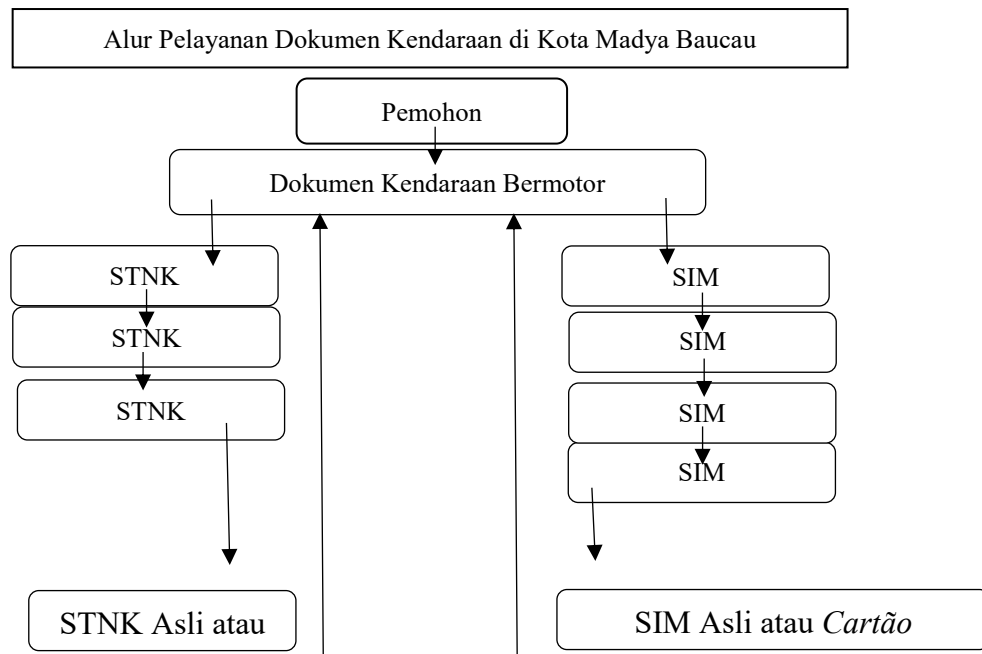
³⁰ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, 2004 <Raja grafindo Persada>.

Pemohon mengajukan permohonan dokumen yang telah ditentukan kepada ke *Seksaun Carta Condução* (CC). dimulai dari verifikasi untuk mendapatkan persetujuan, foto, pembayaran di bank. Kemudian pemohon mengikuti ujian (exame) tertulis, jika lulus dilanjutkan ujian lisan, jika lulus pemohon dirahkan untuk mengikuti ujian praktek lapangan, setelah lulus ujian praktek pemohon berhak mendapat *Carta Condução* (SIM) asli.

b. *Seksaun Liverete* (STNK)

Pemohon mengajukan permohonan dokumen ke *seksaun registo*, verifikasi dokumen dilakukan dengan pengecekan fisik kendaraan bermotor. *Seksaun* kemudian memberi persetujuan, pembayaran di bank. Dokumen diteruskan ke *seksaun inspesaun* dan dikeluarkan *inspesaun* asli kepada pemohon, diteruskan ke *seksaun* STNK untuk mengeluarkan STNK asli kepada pemohon.

Gambar 1. Alur Pelayanan Dokumen Kedararaan yang dilakukan oleh *Direccão Transporte é Terrestes Municipal* (DTTM)



Untuk mendapatkan dokumen kendaraan bermotor harus dipenuhi syarat-syarat tertentu guna menghindari ketidakteratur pelanggaran. Rujukan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat sebagai pelanggan sesuai hukum dan mekanisme yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan publik oleh pelayanan publik, namun pelayanan publik di DTTM Kota Madya Baucau masih belum maksimal, kelambanan pelayanan aparatur dan ketidakadilan prosedur masih menjadi permasalahan dalam pelayanan publik yang dicita-citakan oleh penerima layanan dalam hal ini masyarakat.

Kendala Yang Dihadapi Aparatur DTTM Kota Madya Baucau Dalam Memberi Pelayanan Dokumen Kendaraan Bermotor

Kualitas pelayanan publik di bidang pelayanan administrasi dokumen kendaraan bermotor dilihat dari aspek fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati belum memenuhi fasilitas pelayanan yang ideal. Hal ini disebabkan adanya kendala-kendala yang dihadapi oleh Aparatur DTTM di Pemerintah Daerah Kota Madya Baucau sebagai berikut :

1. Kurangnya sumber daya manusia.
2. Kurangnya sarana perkantoran dan transportasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa personil di Kantor DTTM Kota Madya Baucau hanya empat orang termasuk direktornya, ada beberapa orang personil kontrakan yang tidak diperpanjang masa kontraknya. Personial yang ada sekarang hanya tinggal 3 (tiga) orang ditambah Direktur DTTM menjadi empat orang sehingga seorang Direktur merangkap sebagai pimpinan di satu sisi, dan sebagai staf di sisi lain. Sarana perkantoran, DTTM Kota Madya Baucau memiliki satu unit gedung perkantoran, dua unit sepeda motor dengan plat G (alias *Governu*), untuk direktur dan satu unit lainnya untuk dua orang staf administrasi. Sedangkan untuk kendaraan roda empat (mobil) tidak ada sama sekali. Untuk fasilitasnya seperti misalnya Komuter dinyatakan cukup ditambah print dengan tidak dimiliki mesin foto kopi. Menurut responden di Kantor DTTM Kota Madya Baucau kebutuhan fasilitas perkantoran dan kendaraan bermotor terutama kendaraan operasional roda (mobil operasional), sudah diajukan permohonan kepada Kantor Pusat nasional Dili, namun sampai saat ini belum ada tindak lanjut.

Berikut data sumber daya manusia dan inventaris yang dimiliki Kantor DTTM Kota Madya Baucau:

Tabel 1. Data Staff DTTM Kota Madya Baucau

No	Nama	Jabatan	Pangkat / Golongan	Status	Ket
1	Roberto da Cruz	Direitor DTTM	IV	FP	
2	Sergio Freitas da Costa	Kepala Bagian Administrasi	IV	FP	
3	Mariano Pinto da Costa	Kepala Bagian SIM	III	FP	
4	Evanlino Aniceito Freitas	Kepala Bagian Inspeksi	II	FP	

Sumber Data: *Seksaun* Administrasi DTTM Kota Madya Baucau

Sumber daya manusia (SDM) merupakan hal yang paling esensial dalam proses pembangunan nasional. Pemerintah perlu mempertahankan kelangsungan pemerintahannya, untuk berkembang dan mendapatkan kepercayaan dari publik. Untuk mencapai hal itu, dibutuhkan sumber daya manusia yang memadai baik

dilihat dari segi kuantitas maupun kualitas³¹ dan motivasi guna memajukan tugas-tugas kenegaraan dan pemerintahan. Jiwa kedisiplinan harus dimiliki pada setiap aparatur pemerintah terutama dalam melaksanakan berbagai pekerjaan di lingkungan kerjanya. Proses menuju kearah tersebut berkaitan erat dengan pengembangan sumber daya manusia, yakni: Proses transformasi potensi sumber daya manusia, kekuatan efektif untuk mencapai tujuan suatu pekerjaan tertentu.

Sumber daya manusia merupakan faktor penentu maju mundurnya suatu kegiatan keadministrasian suatu negara. Tabel di atas menunjukkan bahwa sumber daya manusia yang dimiliki DTTM Kota Madya Baucau sangat minim dibandingkan dengan volume pekerjaan yang ada. Perbandingan antara aparatur negara berjumlah empat (4) orang dengan jumlah penduduk sebanyak 125556 orang, dengan jumlah remaja berusia 14-19 tahun, laki-laki 6775 orang dan perempuan 6574 orang.³² Ini menunjukkan Pemerintah Pusat Timor-Leste tidak memiliki kebijakan politik yang baik dengan mempertahankan tenaga kerja kontrak untuk diangkat statusnya menjadi *funcionario permanente*. Dan kurang kesadaran bahwa, DTTM merupakan sektor vital strategis pendapatan negara. Diperlukan kebijakan pemerintah yang berpihak pada pelayanan publik yang ideal sebagaimana pendapat Aristoteles³³ bahwa, negara merupakan sebuah lembaga politik yang memiliki kedaulatan. Negara terbentuk dengan memiliki tujuan yakni mensejahterakan semua individu yang berada dalam negara tersebut. Arti dari negara adalah sebuah kelompok yang terbentuk demi tercapainya kebaikan bersama. Negara dikatakan gagal apabila negara tersebut tidak bisa memberikan kebaikan kepada masyarakatnya.

Negara belum dapat memberikan pelayanan public yang baik, hal ini ditandai dengan ketidakpuasan pelayanan sebagai berikut:

1. Kurang responsif, terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat sering kali sangat lambat atau bahkan diabaikan sama sekali;
2. Kurang informatif, dari berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat;
3. Kurang terjangkau, karena pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat;
4. Birokratif, karena prosedural dan berbelit-belit;
5. Lamban Bekerja;
6. Tidak memberi rasa nyaman;
7. Tidak Mau disalahkan, jika melakukan kesalahan.

Hal ini sangat bertentangan dengan prinsip-prinsip pelayanan bahwa institusi jaminan hak dan kebebasan untuk memperoleh informasi oleh publik (masyarakat) tentang suatu hal tidak dapat dilepaskan dari relasinya dengan aparatur pemerintah

³¹ Benjamin Bukit, Tasman Malusa, and Abdul Rahmat, *Pengembangan Sumber Daya Manusia. Teori, Dimensi Pengukuran, Dan Implementasi Dalam Organisasi*, 2016, xv.

³² Zhujiworld.com, 'Kabupaten Baucau, Timor Leste — Statistik' <<https://id.zhujiworld.com/tl/918063-baucau/>>.

³³ Salsabila Nurul and others, 'Bentuk Pemerintahan Dalam Pandangan Aristoteles Serta Bentuk Dan Sistem Pemerintahan Di Indonesia Menurut Undang-Undang Dasar Tahun 1945', *Praxis: Jurnal Filsafat Terapan*, 1 (2023), 1–1 <<https://doi.org/10.11111/praxis.xxxxxxx>>.

yang berkewajiban memberikan informasi kepadanya, sebagai respon atas negara hukum dan demokrasi.³⁴ Sebagaimana dikatakan Sudikno bahwa masyarakat terdiri dari warga masyarakat yang selalu mengadakan interaksi, hubungan atau kontak satu sama lain berupa hal-hal yang menyenangkan seperti informasi tentang suatu keperluan, maka institusi pemerintah sebagai pelayan masyarakat selalu bersedia memberi layanan publik kepada warga negara yang membutuhkannya.³⁵ Kepastian dan ketepatan waktu pelayanan publik dalam administrasi senantiasa tergantung kepada apatur yang memberi layanan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat untuk mewujudkan administrasi negara pemerintah yang baik.³⁶ Hal ini sejalan dengan Pasal 53 (1), Undang-Undang Dasar Republik Demokratis Timor Leste (RDTL), yang menyatakan bahwa, Konsumen berhak atas kualitas barang dan jasa yang bermutu baik, atas informasi yang benar dan perlindungan atas kesehatan, atas keamanan dan atas kepentingan-kepentingan ekonomisnya, demikian juga hak untuk mendapatkan ganti-rugi atas kerugian-kerugian.³⁷

Aparatur DTTM merupakan struktur hukum yang memiliki amahan dalam menerapkan sebuah system hukum yang baik. Menurut Friedman, sistem hukum terdiri atas unsur-unsur yang terdiri dari substansi hukum (*legal substance*), struktur hukum (*legal structure*), dan budaya hukum (*legal culture*). Sistem hukum adalah kesatuan dari peraturan-peraturan-peraturan primer dan peraturan-peraturan sekunder. Peraturan primer adalah norma-norma perilaku, peraturan sekunder adalah norma mengenai norma-norma tersebut, bagaimana memutuskan apakah semua itu valid, bagaimana memberlakukannya dan lain-lain. Struktur merupakan salah satu dasar dan elemen nyata dari sistem hukum. Struktur sebagai sebuah kerangka badan yang membentuk permanen, sebagai tubuh institusional dari sistem tersebut, struktur bagaikan tulang keras yang kaku yang menjaga agar proses mengalir dalam batas-batasnya.³⁸

Struktur hukum sebagai bagian sistem hukum haruslah menjalankan cita-cita hukum berupa kepastian hukum, kemanfaatan dan keadilan. Masyarakat mengharapkan adanya kepastian hukum untuk ketertiban. Hukum dalam hal ini bertugas menciptakan kepastian hukum karena bertujuan untuk ketertiban masyarakat. Masyarakat dalam hal lain, mengharapkan manfaat dalam pelaksanaan atau penegakkan hukum. Hukum adalah untuk manusia, sehingga pelaksanaan atau penegakkannya haruslah memberi manfaat bagi manusia. Keadilan sebagai unsur ketiga sangatlah dibutuhkan oleh masyarakat, di dalam pelaksanaannya hukum haruslah adil karena hukum tidak identik dengan keadilan.³⁹ Aparatur DTTM sebagai pelayan publik haruslah menjamin ketiga cita-cita hukum tersebut secara baik dan proporsional.

³⁴ Mertokusumo.

³⁵ Soekanto.

³⁶ Soekanto.

³⁷ REPÚBLICA DEMOCRÁTICA DE TIMOR-LESTE Decreto-Lei 26/2012, *LEI DE BASES DO AMBIENTE, REPÚBLICA DEMOCRÁTICA DE TIMOR-LESTE Decreto-Lei* (Timor zLeste, 2012), p. 32 <<https://mj.gov.tl/jornal/lawsTL/RDTL-Law/RDTL-Decree-Laws-P/Decreto Lei 26-2012.pdf>>.

³⁸ Elly Kristiani Purwendah, 'Kegagalan Klaim Dana RFC Oleh Indonesia Dalam Kasus Pencemaran Minyak Kapal Tanker Lintas Batas Negara Di Pantai Nongsa Batam', *Jurnal Bina Hukum Lingkungan*, 6.297-316 (2022), 809-20 <<https://bhl-jurnal.or.id/index.php/bhl/article/view/218/160>>.

³⁹ Elly Kristiani Purwendah, 'Konsep Keadilan Ekologi Dan Keadilan Sosial Dalam Sistem Hukum Indonesia Antara Idealisme Dan Realitas', *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH) Universitas Pendidikan*

Pelayanan publik wajib mengutamakan kesamaan perlakuan pada setiap orang yang berbeda dalam situasi seperti yang ditentukan dalam ketentuan undang-undang. Negara memiliki tujuan negara, yang terdapat pada konstitusi dengan tujuan minimal untuk membentuk perdamaian, kesejahteraan, dan kebahagiaan bagi masyarakat. Aristoteles menyatakan bahwa negara yang baik merupakan negara yang memiliki perintah dari konstitusi dan memiliki kedaulatan hukum.⁴⁰ Oleh sebab itu merujuk pada pendapat Pramusinto dkknya bahwa pemerintah pusat perlu segera melakukan reformasi birokrasi yang tidak hanya pada tataran komitmen saja, akan tetapi juga dibandingkan dalam tataran kehidupan nyata di lapangan.⁴¹

PENUTUP

Kesimpulan

Pelayanan dokumen kendaraan bermotor oleh Aparatur *Direccão Transporte é Terrestes Municipal* (DTTM) Kota Madya Baucau berupa pelayanan Sirat Ijin Mengemudi atau Carta Condução (CC) dan Surat Tanda Kendaraan Bermotor atau GIR. Dalam memberikan pelayanan public, aparaturnya *Direccão Transporte é Terrestes Municipal* (DTTM) belum memberikan layanan secara maksimal karena kendala yang ada berupa, minimnya kualitas dan kuantitas sumber daya manusia, serta tidak didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai. Sumber daya manusia yang tersedia di *Direccão Transporte é Terrestes Municipal* (DTTM) hanya empat orang (4) untuk melayani jumlah penduduk sebanyak 125556 orang, dengan jumlah remaja berusia 14-19 tahun, laki-laki 6775 orang dan perempuan 6574 orang. Sarana dan prasana yang minim tidak merepresentasikan kebutuhan pelayanan dengan minimnya sarana perkantoran dan transportasi yaitu sepuluh unit komputer, lima unit printer dan dua unit sepeda motor. Hal tersebut mempengaruhi kepuasan pengguna layanan public berupa ketidakpuasan masyarakat karena menyebabkan layanan tidak tepat waktu, tidak responsive, tidak informatif dan tidak kooperatif. Keadaan ini sangat bertentangan dengan tujuan negara, yang terdapat pada konstitusi dengan tujuan minimal untuk membentuk perdamaian, kesejahteraan, dan kebahagiaan bagi masyarakat, sebagaimana Pasal 53 (1) Undang-Undang Dasar Republik Demokratis Timor Leste (RDTL), yang menyatakan bahwa, Konsumen berhak atas kualitas barang dan jasa yang bermutu baik, atas informasi yang benar dan perlindungan atas kesehatan, atas keamanan dan atas kepentingan-kepentingan ekonomisnya, demikian juga hak untuk mendapatkan ganti-rugi atas kerugian-kerugian.

Saran

Diperlukan tanggung jawab negara selaku konsumen (Pasal 53 (1) Undang-Undang Dasar RDTL) dalam menjamin hak warga negaranya mendapatkan pelayanan

Ganesha, 5.2 (2019), 139–51 <http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI>.

⁴⁰ Dr. Ir. H. Juniarso Ridwan, M.Si., M.H., Achmad Sodik Sudrajat, S.H., M.H., editor, Agus Salim.

⁴¹ Erwan Agus Purwanto Agus Pramusinto, *REFORMASI Birokrasi Kepimpinan Dan Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Media, Gava, 2009) <<https://balaiyanpus.jogjaprovo.go.id/opac/detail-opac?id=193021>>.

publik yang baik dengan peningkatan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia dan sarana prasarana yang mendukung.

DAFTAR PUSTAKA

- 26/2012, REPÚBLICA DEMOCRÁTICA DE TIMOR-LESTE Decreto-Lei, *LEI DE BASES DO AMBIENTE, REPÚBLICA DEMOCRÁTICA DE TIMOR-LESTE Decreto-Lei* (Timor zLeste, 2012), p. 32 <<https://mj.gov.tl/jornal/lawsTL/RDTL-Law/RDTL-Decree-Laws-P/Decreto Lei 26-2012.pdf>>
- Agus Pramusinto, Erwan Agus Purwanto, *REFORMASI Birokrasi Kepimpinan Dan Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Media, Gava, 2009) <<https://balaiyanpus.jogjaprovo.go.id/opac/detail-opac?id=193021>>
- Astuti, Puji, *Hukum Tata Pemerintahan* (Jakarta: Universitas Terbuka, 2014) <<https://repository.ut.ac.id/4238/>>
- Atmosudirdjo, S. Prajudi, *Hukum Administrasi Negara*, cet. 4 (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1981) <<https://balaiyanpus.jogjaprovo.go.id/opac/detail-opac?id=15339>>
- Bukit, Benjamin, Tasman Malusa, and Abdul Rahmat, *Pengembangan Sumber Daya Manusia. Teori, Dimensi Pengukuran, Dan Implementasi Dalam Organisasi*, 2016, xv
- Dewi, Irra Chrisyanti, *Pengantar Ilmu Administrasi* (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2011) <http://lib.unj.ac.id/buku/index.php?p=show_detail&id=30790&keywords=>=>>
- Dr. Ir. H.Juniarso Ridwan, M.Si., M.H., Achmad Sodik Sudrajat, S.H., M.H., editor, Agus Salim, Mathori Elwa, *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Cet. V (Bandung: Nuansa, 2017) <<https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1054821>>
- Futum Hubaib, Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, dan, 'KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia)', *Dedikasi*, 22.2 (2021), 105 <<https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>>
- HR, Ridwan, *Hukum Administrasi Negara* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007)
- J.B.Kristiadi, *Administrasi Manajemen Pembangunan* (Jakarta: Subag.TU LAN, 1994) <https://digilib.bkkbn.go.id/index.php?p=show_detail&id=6556>
- James W., Cortada, *Total Quality Management, Terapan Dalam Manajemen Sistem Informasi* (Jakarta: Gramedia, 1996)
- Mertokusumo, Sudikno, *Teori Hukum* (Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka, 2016) <<https://simpus.mkri.id/opac/detail-opac?id=10162>>
- Nurul, Salsabila, Syifa ; Riko, Dony Rahardianto, ; Serllyta, Nova Ramadhan, ; Naufal, and others, 'Bentuk Pemerintahan Dalam Pandangan Aristoteles Serta Bentuk Dan Sistem Pemerintahan Di Indonesia Menurut Undang-Undang Dasar Tahun 1945', *Praxis: Jurnal Filsafat Terapan*, 1 (2023), 1-1 <<https://doi.org/10.11111/praxis.xxxxxxx>>
- Purwendah, Elly Kristiani, 'Kegagalan Klaim Dana RFC Oleh Indonesia Dalam Kasus Pencemaran Minyak Kapal Tanker Lintas Batas Negara Di Pantai Nongsa Batam', *Jurnal Bina Hukum Lingkungan*, 6.297-316 (2022), 809-20 <<https://bhl-jurnal.or.id/index.php/bhl/article/view/218/160>>

- , 'Konsep Keadilan Ekologi Dan Keadilan Sosial Dalam Sistem Hukum Indonesia Antara Idealisme Dan Realitas', *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH) Universitas Pendidikan Ganesha*, 5.2 (2019), 139–51
<http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI>
- Rasyid, Muhammad Ryaas, *Makna Pemerintahan: Tinjauan Dan Segi Etika Dan Kepemimpinan* (Jakarta: Abdi Tandur, 2002)
<<https://simpus.mkri.id/opac/detail-opac?id=1744>>
- Sedarmayanti, *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah: Upaya Membangun Organisasi Efektif Dan Efisiensi Restrukturisasi Dan Pemberdayaan* (Bandung: Mandar Maju, 2003)
<<https://lib.ui.ac.id/detail.jsp?id=20137513>>
- Sikumbang, R. Muhammad Mihradi; Risman, *Kebebasan Informasi Publik versus Rahasia Negara* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011)
<<https://lontar.ui.ac.id/detail?id=20302134&lokasi=lokal>>
- Soekanto, Soerjono, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, 2004
<Raja grafindo Persada>
- Soemitro, Rochmat, *Masalah Peradilan Administrasi Dalam Hukum Pajak Di Indonesia* (Bandung: Eresco, 1976)
<<https://lib.ui.ac.id/detail?id=20336776&lokasi=lokal>>
- Suharto, Edi, *Analisis Kebijakan Publik: Panduan Praktis Mengkaji Masalah Dan Kebijakan Sosial* (Bandung: Alfabeta, 2008) <<https://inlislite.uin-suska.ac.id/opac/detail-opac?id=26620>>
- Tjiptono, Fandy, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)* (Yogyakarta: Andi, 2005)
<<https://inlislite.uin-suska.ac.id/opac/detail-opac?id=7828>>
- Umam, Khaerul, *Manajemen Organisasi* (Bandung: Pustaka Setia, 2023)
<<https://etheses.uinsgd.ac.id/64856/>>
- Warassih, Esmi, *Pranata Hukum Sebuah Telaah Sosiologis* (Semarang: Suryandaru, 2005)
- Warella, Y., 'Administrasi Negara Dan Kualitas Pelayanan Publik, Pidato Pengukuhan Guru Besar Ilmu Administrasi Negara, FISIP UNDIP'
<<https://digilib.undip.ac.id/2012/06/11/administrasi-negara-dan-kualitas-pelayanan-publik/>>
- Zhujiworld.com, 'Kabupaten Baucau, Timor Leste — Statistik'
<<https://id.zhujiworld.com/tl/918063-baucau/>>