

Kebijakan Pendidikan Dan Pelatihan Bidang Teknis Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) di Kabupaten Sanggau

Hiasinta Krisnawati ¹⁾; Herlan ²⁾; Ira Patriani ³⁾

^{1,2,3)} *Study Program of Public Policy, Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University*

Email: ¹⁾ e2072231038@student.untan.ac.id ; ²⁾ herlan@fisip.untan.ac.id ; ³⁾ ira.patriani@fisip.untan.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received [17 Desember 2025]

Revised [13 April 2026]

Accepted [15 April 2026]

KEYWORDS

Education and Training, Human Resources, Sanggau Regenc.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan pendidikan dan pelatihan teknis yang diterapkan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) di Kabupaten Sanggau. Fokus utama penelitian adalah mengevaluasi efektivitas kebijakan ini dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia aparatur negara, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat implementasi kebijakan tersebut. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan untuk menggali data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun kebijakan pendidikan dan pelatihan teknis telah dirumuskan dengan baik, implementasinya masih menghadapi berbagai kendala, seperti kurangnya fasilitas pendukung, minimnya anggaran, dan keterbatasan kapasitas tenaga pelatih. Di sisi lain, kebijakan ini memperoleh dukungan melalui komitmen kepala daerah serta inisiatif reformasi birokrasi yang berkelanjutan. Faktor-faktor ini turut berkontribusi dalam meningkatkan kinerja aparatur meskipun hasilnya belum optimal. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan anggaran, pelatihan bagi tenaga pelatih, serta pengadaan fasilitas yang lebih memadai untuk menunjang keberhasilan program pendidikan dan pelatihan teknis. Selain itu, evaluasi berkala terhadap implementasi kebijakan ini diharapkan dapat menjadi alat untuk mengidentifikasi perbaikan yang diperlukan guna menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih baik di Kabupaten Sanggau.

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of technical education and training policies carried out by the Personnel and Human Resources Development Agency (BKPSDM) of Sanggau Regency. The main focus of the research is to evaluate the effectiveness of these policies in improving the quality of human resources among government apparatus, as well as to identify the supporting and hindering factors in their implementation. A descriptive qualitative approach was employed to gather data through interviews, observations, and document analysis. The findings indicate that although the technical education and training policies have been well formulated, their implementation still faces several challenges, such as limited supporting facilities, insufficient budget allocation, and inadequate capacity among training personnel. On the other hand, the policy has received support through the commitment of regional leaders and ongoing bureaucratic reform initiatives. These factors contribute to improving the performance of the apparatus, although the results have not yet reached optimal levels. This study recommends increasing the budget, providing additional training for instructors, and enhancing the availability of adequate facilities to support the successful implementation of technical education and training programs. Furthermore, periodic evaluations of policy implementation are expected to serve as a tool for identifying necessary improvements to achieve better governance in Sanggau Regency.

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Setiap aparatur berkewajiban untuk memberikan pelayanan kepada setiap warga negara dan penduduk dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah, karena secara langsung berkaitan dengan tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus terus ditingkatkan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah menetapkan berbagai regulasi yang menjadi pedoman bagi aparatur dalam melaksanakan tugasnya. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ditegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan antara hak dan kewajiban, profesionalitas, partisipatif, persamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, serta kemudahan dan keterjangkauan. Prinsip-prinsip tersebut menjadi landasan penting dalam menciptakan pelayanan yang adil, transparan, dan berkualitas bagi seluruh masyarakat.

Namun dalam praktiknya, pelayanan publik di berbagai instansi pemerintah masih menghadapi berbagai permasalahan. Salah satu bidang yang menjadi sorotan adalah pelayanan di bidang administrasi kepegawaian. Di Kabupaten Sanggau, khususnya pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM), pelayanan kepegawaian selama ini masih memiliki citra yang kurang baik di mata pegawai. Hal ini ditandai dengan adanya ketidakpastian dalam pelayanan, prosedur yang tidak jelas, persyaratan yang beragam dan cenderung rumit, serta proses yang berbelit-belit dan memakan waktu lama. Selain itu, tidak adanya batas waktu pelayanan yang jelas serta adanya biaya yang tidak transparan semakin memperburuk persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Kondisi tersebut tentu bertentangan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan dan inovasi dalam sistem pelayanan kepegawaian agar dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan akuntabel. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah adalah dengan menerapkan sistem pelayanan terpadu satu pintu sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006. Peraturan ini memberikan pedoman dalam membangun sistem pelayanan yang transparan, demokratis, serta mampu meminimalisir praktik-praktik yang tidak sesuai dengan prinsip pelayanan publik.

Selain itu, penataan struktur organisasi perangkat daerah juga menjadi salah satu langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007, pemerintah daerah melakukan penyesuaian terhadap struktur organisasi agar lebih efektif dan efisien dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Di Kabupaten Sanggau, hal ini diwujudkan melalui Peraturan Bupati Sanggau Nomor 70 Tahun 2008 yang mengatur tentang susunan organisasi, tugas pokok, fungsi, dan tata kerja BKPSDM. Regulasi ini bertujuan untuk memperjelas peran dan tanggung jawab setiap unit kerja sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih terarah dan optimal.

Lebih lanjut, pemerintah daerah juga menetapkan Peraturan Bupati Nomor 40 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Kepegawaian. SOP ini menjadi pedoman dalam pelaksanaan pelayanan agar lebih terstruktur, sistematis, dan memiliki standar waktu yang jelas. Dengan adanya SOP, diharapkan pelayanan kepegawaian dapat berjalan lebih transparan, cepat, dan memberikan kepastian kepada pegawai sebagai pengguna layanan.

Meskipun berbagai regulasi dan kebijakan telah diterapkan, kenyataannya masih terdapat berbagai kendala dalam implementasi pelayanan kepegawaian, khususnya pada bidang pendidikan dan pelatihan (diklat) teknis pegawai. Pelayanan diklat teknis memiliki peran penting dalam meningkatkan kompetensi sumber daya manusia aparatur, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat juga dapat meningkat. Namun, jika pelayanan di bidang ini masih belum optimal, maka tujuan peningkatan kualitas SDM aparatur akan sulit tercapai.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penting untuk dilakukan kajian lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan kepegawaian, khususnya pada bidang diklat teknis di BKPSDM Kabupaten Sanggau. Penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi serta memberikan rekomendasi yang konstruktif dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi standar administratif, tetapi juga mampu memberikan kepuasan kepada pegawai serta mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Sehubungan dengan hal tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pelayanan kepegawaian pada bidang diklat teknis pegawai di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Sanggau sebagai upaya untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan serta faktor-faktor yang mempengaruhinya..

LANDASAN TEORI

Teori Implementasi Kebijakan

Landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Van Meter dan Van Horn (dalam Wibawa, 1994). Teori ini menjelaskan bahwa keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh beberapa faktor penting yang saling berkaitan. Van Meter dan Van Horn mengemukakan enam variabel utama, yaitu ukuran dasar dan tujuan kebijakan, sumber-sumber kebijakan, karakteristik badan pelaksana, komunikasi antarorganisasi dan aktivitas pelaksana, disposisi pelaksana, serta kondisi sosial, ekonomi, dan politik.

Ukuran dasar dan tujuan kebijakan berkaitan dengan kejelasan sasaran yang ingin dicapai. Sumber-sumber kebijakan meliputi ketersediaan sumber daya manusia, anggaran, serta sarana pendukung. Karakteristik badan pelaksana mencerminkan kemampuan organisasi dalam menjalankan kebijakan. Sementara itu, komunikasi antarorganisasi diperlukan agar koordinasi berjalan efektif dan tidak terjadi kesalahpahaman. Selain itu, disposisi atau sikap pelaksana juga sangat menentukan keberhasilan

implementasi, karena berkaitan dengan komitmen dalam menjalankan kebijakan. Faktor terakhir adalah kondisi sosial, ekonomi, dan politik yang dapat mempengaruhi proses pelaksanaan kebijakan di lapangan. Dengan demikian, keenam faktor tersebut dapat digunakan sebagai kerangka analisis untuk menilai implementasi kebijakan, khususnya Peraturan Bupati Sanggau Nomor 92 Tahun 2021.

Teori Implementasi Pelayanan Publik

Sementara itu, landasan teori kedua yang digunakan adalah teori implementasi pelayanan publik dari Tjiptono (1997). Teori ini menekankan bahwa kualitas pelaksanaan suatu pelayanan publik dapat diukur melalui tiga aspek penting, yaitu ketepatan waktu, kemudahan memperoleh pelayanan, dan ekonomis dalam memberikan pelayanan. Ketiga indikator ini digunakan dalam penelitian untuk menilai bagaimana pelayanan pendidikan dan pelatihan teknis di BKPSDM Kabupaten Sanggau dilaksanakan, serta sejauh mana pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan aparatur dan mendukung tujuan kebijakan secara optimal.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Metode penelitian dalam studi ini ditetapkan dengan mempertimbangkan karakteristik masalah, sifat, serta tujuan penelitian. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, karena sesuai dengan kebutuhan untuk menggambarkan dan menganalisis kondisi nyata terkait implementasi kebijakan pendidikan dan pelatihan teknis di BKPSDM Kabupaten Sanggau. Mengacu pada Faisal (2002), penelitian deskriptif bertujuan mendeskripsikan, mencatat, menganalisis, dan menginterpretasikan fenomena yang terjadi pada saat penelitian berlangsung.

Pelaksanaan penelitian dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu pra-survei, seminar tesis, penelitian lapangan, pengolahan data, dan ujian tesis. Teknik pengumpulan data mencakup wawancara, observasi langsung, serta studi dokumentasi untuk memperoleh informasi yang mendalam dari para pegawai BKPSDM. Penentuan subjek penelitian menggunakan teknik purposive, yakni memilih informan yang dianggap paling memahami dan terlibat langsung dalam proses implementasi kebijakan yang dikaji.

Untuk menjamin kredibilitas hasil penelitian, dilakukan uji keabsahan data berdasarkan kriteria Moleong dalam Patilima (2006), yaitu derajat kepercayaan (credibility), keteralihan (transferability), ketergantungan (dependability), dan kepastian (confirmability). Derajat kepercayaan ditempuh melalui peningkatan intensitas observasi, triangulasi data, dan member check; keteralihan diperoleh melalui deskripsi mendalam mengenai konteks penelitian; ketergantungan dijaga melalui pemeriksaan sistematis terhadap proses pengumpulan dan analisis data; sedangkan kepastian dicapai melalui audit keseluruhan proses penelitian untuk memastikan objektivitas data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Pendidikan dan Pelatihan terhadap Ketepatan Waktu Kinerja Aparatur BKPSDM Kabupaten Sanggau

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses perencanaan Diklat Teknis pada BKPSDM Kabupaten Sanggau dilakukan setiap tahun melalui permintaan data tertulis kepada masing-masing unit kerja. Setiap unit mengisi format kebutuhan pendidikan dan pelatihan sesuai arahan pimpinan tanpa didasarkan pada analisis kebutuhan yang komprehensif. Para informan menyatakan bahwa perencanaan Diklat masih bersifat perkiraan dan belum mengacu pada visi, misi, serta kebutuhan riil organisasi. Unit Evaluasi dan Pengembangan Pegawai (EPG) hanya mengompilasi data dari unit kerja tanpa melakukan analisis kesenjangan kinerja (gap analysis). Temuan ini menunjukkan bahwa identifikasi kesenjangan antara tuntutan pekerjaan dan kinerja nyata pegawai belum dilakukan secara sistematis. Akibatnya, penetapan Diklat sebagai solusi peningkatan kapasitas pegawai belum melalui proses analitis yang memadai.

Kemudahan Memperoleh Pelayanan dalam Kebijakan Pembiayaan Program Diklat

Data PNBPN menunjukkan bahwa pembiayaan kegiatan Diklat dibiayai melalui anggaran Badan Kepegawaian. Secara nominal, anggaran Diklat meningkat dari Rp771.862.350 pada 2021 menjadi Rp987.856.400 pada 2025. Namun, secara persentase terjadi penurunan porsi anggaran Diklat. Dana untuk Diklat Teknis sangat kecil, hanya sekitar Rp164.003.444, jauh lebih rendah dibandingkan Diklat Struktural dan Pendidikan Kedinasan. Temuan ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan dalam alokasi anggaran, di mana Diklat Teknis yang sangat dibutuhkan untuk peningkatan kompetensi aparatur justru tidak mendapat perhatian anggaran yang memadai.

Ekonomis dalam Pelayanan Bidang Diklat Teknis

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa jumlah pegawai pada Bidang Evaluasi dan Pengembangan Pegawai masih sangat terbatas, yaitu hanya tiga orang, sehingga proses perencanaan dan pelaksanaan Diklat menjadi tidak optimal. Keterbatasan sumber daya manusia ini berdampak pada beban kerja berlebih serta dominannya pekerjaan rutin sehingga kurang tersedia waktu untuk perencanaan strategis.

Selain itu, penelitian menemukan bahwa tenaga pengajar kegiatan Diklat sebagian besar berasal dari pejabat struktural atau pihak yang ditunjuk secara *ex officio*, belum ditunjang oleh Widyaiswara profesional. Upaya peningkatan kualitas pelatih melalui Training of Trainers (TOT) juga belum maksimal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa diklat berpengaruh pada peningkatan disiplin pegawai, terutama pada aspek ketepatan waktu dan penggunaan alat kerja. Akan tetapi, pembentukan sikap ideal pegawai tidak hanya bergantung pada Diklat, tetapi juga faktor-faktor lain seperti kepemimpinan, lingkungan kerja, dan proses pengawasan.

Pembahasan

Pendidikan dan Pelatihan terhadap Ketepatan Waktu Kinerja Aparatur

Temuan penelitian menunjukkan bahwa perencanaan Diklat masih didominasi oleh pendekatan administratif daripada analitis. Hal ini bertentangan dengan prinsip perencanaan Diklat berbasis kebutuhan (*training need analysis*) yang menjadi indikator ketepatan implementasi kebijakan menurut Meter dan Horn. Ketiadaan analisis kesenjangan kinerja menyebabkan Diklat tidak sepenuhnya menjawab kebutuhan peningkatan kompetensi aparatur, sehingga efektivitas Diklat dalam meningkatkan ketepatan waktu dan kinerja pegawai menjadi tidak optimal.

Kemudahan Memperoleh Pelayanan dalam Pembiayaan Diklat

Peningkatan nominal anggaran tetapi penurunan proporsi alokasi menunjukkan adanya ketidakkonsistenan kebijakan pembiayaan Diklat. Berdasarkan teori Tjiptono tentang kemudahan memperoleh pelayanan, ketidakcukupan anggaran berdampak pada akses pegawai terhadap Diklat Teknis. Anggaran yang terbatas membuat kesempatan pegawai untuk mengikuti Diklat semakin kecil, sehingga implementasi kebijakan tidak berjalan optimal dan tujuan pengembangan kompetensi aparatur tidak tercapai secara maksimal.

Ekonomis dalam Pelayanan Bidang Diklat Teknis

Keterbatasan SDM pengelola Diklat serta ketiadaan tenaga pengajar profesional menunjukkan bahwa penyelenggaraan diklat masih kurang ekonomis dan tidak efisien. Menurut Tjiptono, efisiensi pelayanan ditentukan oleh kemampuan mengelola sumber daya secara optimal. Dalam konteks ini, pelaksanaan diklat masih bergantung pada pekerjaan rutin pegawai dan tenaga pengajar *ex officio*, sehingga kualitas layanan Diklat belum memenuhi standar profesional. Sementara Diklat dapat meningkatkan kedisiplinan pegawai, pembentukan profesionalisme sebagaimana dikemukakan Sedarmayanti tidak dapat dicapai hanya melalui Diklat tanpa disertai pembinaan berkelanjutan, kepemimpinan yang kuat, dan pengawasan yang konsisten.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu kinerja aparatur bidang Diklat BKPSDM Kabupaten Sanggau dalam menghadapi tuntutan Good Governance masih terkendala oleh lemahnya perencanaan Diklat Teknis yang terpadu sehingga memunculkan kesenjangan antar unit kerja; selain itu, kemudahan memperoleh pelayanan juga belum optimal karena proses pendidikan dan pelatihan belum sepenuhnya menjawab kebutuhan organisasi akibat komunikasi yang kurang efektif, karakteristik birokrasi yang lemah, serta rendahnya kompetensi teknis dan tanggung jawab pelaksana maupun perhatian pimpinan terhadap kebutuhan lembaga; lebih lanjut, aspek ekonomis dalam pelayanan menunjukkan bahwa pencapaian sasaran program di tiap unit dipengaruhi oleh beberapa faktor penting, yaitu komunikasi, karakteristik birokrasi, dan sikap (*disposisi*) pelaksana program sehingga kebijakan Diklat Teknis belum berjalan secara maksimal dalam mendukung peningkatan kinerja aparatur.

Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, disarankan agar penerapan pendidikan dan pelatihan atau kebijakan Diklat Teknis di BKPSDM Kabupaten Sanggau dilaksanakan secara lebih objektif dan

profesional, terutama oleh pimpinan dalam memberikan kesempatan pengembangan karier kepada pegawai yang berpotensi melalui proses seleksi yang transparan sehingga prinsip aparatur yang bersih dan berwibawa dapat ditegakkan. Selain itu, seleksi calon peserta diklat perlu dilakukan secara lebih selektif dan terbuka, dengan penjelasan persyaratan yang jelas, pemanggilan yang transparan, dan pengumuman hasil seleksi yang objektif berdasarkan kompetensi, karier, dan daftar urut kepangkatan. Selanjutnya, pemberdayaan lulusan diklat juga harus direncanakan secara sistematis melalui penetapan program penempatan yang rasional dan sesuai dengan profesionalitas serta kompetensi peserta, sehingga prinsip "the right man on the right place" dapat terwujud, sekaligus memastikan bahwa pembinaan karier pegawai berlandaskan sistem merit dan bukan "spoil system".

DAFTAR PUSTAKA

- AR, Mustopaidijaja, 2003, manajemen Proses Kebijakan Publik, formulasi, implementasi dan Evaluasi Kerja, Lembaga Administrasi Negara. Jakarta.
- Bumi Aksara, 2002, Analisis Kebijaksanaan, dari Formulasi ke implementasi Kebijaksanaan Negara, Jakarta.
- D, Nugroho Rian, 2003, Kebijakan Publik, (Formulasi, Implementasi, Evaluasi) PT. Gramedia, Jakarta.
- Danim. Sudarman, 2000, Pengantar Studi Penelitian Kebijakan, Bumi Aksara, Jakarta.
- Dunn, William N, 2001, Analisis Kebijakan Publik, Gajah Mada, University Press, Yogyakarta.
- Edwards, George C, III, 1980, Implementasi and Public Policy, Congressional Quarterly, Inc, Washington, D.C.
- Irfan Islamy, 2000, Prinsip-prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara, Bumi Aksara, Jakarta.
- Irhomni, T.O. 2004, Rampaian Sosiologi Keluarga, Yayasan Obor Indonesia, Jakarta.
- Jones, Charles O, 1996, Pengantar Kebijakan Publik, Raja Grafindo Perkasa, Jakarta.
- Kaharuddin, H.SS. 1997, Sosiologi Keluarga, Liberty, Yogyakarta.
- Knoozt, Harold, 1990, Pengantar Ilmu Komunikasi. CV. Armico, Bandung
- Moenir, A.S, 2005. Manajemen Pelayanan Ururn di indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, Léxy J. 2004. Metode Penelitian Kualitaf Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Napitupulu, Paimin. 2007. Pelayanan Publik & Costomer Satisfaction. Bandung:
- Nuraini. 2005. Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sivil Kabupaten Sanggau khususnya Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
- Sigit, Soehardi, 2003, Pengantar Metodologi Penelitian Sosial Bisnis Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata
- Subarsono, A.G. 2005, Analisis Kebijakan Publik, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sugioyono, 2002, Metode Penelitian Administrasi. CV. Alfa Beta, Bandung.
- Sugito, 1995, Studi Implementasi Kebijhakan Tata Niaga, Kalimantan Barat, Fisip Universitas Tanjungpura.
- Sugiyono, 2005, memahami penelitian kualitatif, CV. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2008. Memahami Penelitian Kualitatif, Bandung: Alfabeta.
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. Pelayanan Prima. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Thoha, Miftah, 1992, Kebijakan Publik, Buari Aksara, Jakarta.
- Thoha, Miftah. 2008. Birokrasi Indonesia Dalam Era Globalisasi. SawanganBogor: Pusdiklat Pegawai Depdikbud.
- Tjptono, 1997, Prinsip-Prinsip Total Dalam Implementasi Kualitas Pelayanan Publik, Andi Offset, Yogyakarta.
- Wahab, Solichin Abdul, 2002, Analisis Kebijaksanaan Dari Formulasi ke implementasi Kebijaksanaan Negara. Bumi Aksara, Jakarta.
- Widodo, Joko. 2007. Good Governance. Surabaya: Insan Cendekia.
- Winarno, 1s980, Teori Kebijakan Publik, Pusat Antara Universitas - Studi Sosial Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Dokumen Pemerintah:

Undang-Undang Republik Indonesia. Nomor 25 Tahun 2009. Tentang Pelayanan Publik
Peraturan Menteri Dalam Negeri, Nomor 24 Tahun 2006, tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 struktur organisasi perangkat daerah
Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau khususnya Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Nomor: 9 Tahun 2012. Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Kepegawaian Terpadu Kabupaten Sanggau khususnya Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia