
Analisis Kebijakan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia

Ahmad Kamil Harahap

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area, Indonesia

Abstrak

Tulisan ini membahas analisis kebijakan publik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Dengan latar belakang tantangan yang dihadapi dalam penyediaan layanan yang efektif dan efisien, penelitian ini mengeksplorasi berbagai kebijakan yang telah diterapkan dan dampaknya terhadap kepuasan masyarakat. Melalui pendekatan kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, termasuk wawancara dengan para pemangku kepentingan dan analisis dokumen kebijakan. Hasil analisis menunjukkan bahwa implementasi kebijakan publik yang terencana dan partisipatif memiliki potensi signifikan dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta dalam menciptakan sistem pelayanan yang responsif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: *Kebijakan publik, pelayanan publik, kualitas, partisipasi masyarakat, kolaborasi.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Di Indonesia, dengan keragaman budaya, ekonomi, dan sosial, kualitas pelayanan publik menjadi tantangan tersendiri. Kebijakan publik yang efektif menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan ini, sehingga masyarakat dapat merasakan manfaat yang optimal dari layanan yang diberikan. Analisis kebijakan publik di bidang pelayanan publik menjadi relevan untuk mengevaluasi dan mengidentifikasi strategi yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan tersebut.

Pertama-tama, penting untuk memahami konsep pelayanan publik itu sendiri. Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, mulai dari pendidikan, kesehatan, infrastruktur, hingga keamanan. Dalam konteks Indonesia, pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan, tetapi juga oleh proses, transparansi, dan akuntabilitas. Masyarakat semakin menuntut pelayanan yang cepat, berkualitas, dan responsif terhadap kebutuhan mereka. Oleh karena itu, pemerintah harus mampu merumuskan kebijakan yang tidak hanya efektif, tetapi juga inklusif dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Dalam analisis kebijakan publik, terdapat berbagai pendekatan yang dapat digunakan untuk mengevaluasi dan merancang kebijakan pelayanan publik. Pendekatan sistematis memungkinkan untuk memahami interaksi antara berbagai komponen yang terlibat dalam proses pelayanan. Dalam hal ini, faktor-faktor seperti sumber daya manusia, anggaran, dan infrastruktur menjadi elemen penting yang perlu diperhatikan. Kebijakan publik yang baik harus mempertimbangkan aspek-aspek ini agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan lancar dan memenuhi standar yang ditetapkan.

Selain itu, partisipasi masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan juga sangat penting. Melibatkan masyarakat dalam perumusan kebijakan publik dapat meningkatkan rasa memiliki dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan demikian, kebijakan yang dihasilkan akan lebih relevan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pelibatan masyarakat juga akan mengurangi potensi konflik yang mungkin timbul akibat kebijakan yang dianggap tidak adil atau tidak sesuai dengan kebutuhan mereka. Oleh karena itu, komunikasi yang baik antara pemerintah dan masyarakat harus dibangun untuk menciptakan sinergi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kebijakan desentralisasi yang diterapkan di Indonesia juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan memberikan otonomi kepada daerah, pemerintah daerah diharapkan dapat merespons kebutuhan masyarakat secara lebih cepat dan efektif. Namun, desentralisasi juga menghadirkan tantangan, seperti adanya kesenjangan antara daerah yang maju dan daerah yang tertinggal. Dalam konteks ini, analisis kebijakan publik menjadi penting untuk menilai apakah kebijakan yang diambil oleh pemerintah daerah sudah sesuai dengan tujuan peningkatan pelayanan publik. Pemerintah pusat perlu memberikan dukungan dan pengawasan agar kebijakan yang diterapkan di daerah dapat berjalan dengan baik.

Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik juga menjadi salah satu strategi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam era digital saat ini, masyarakat menginginkan akses yang lebih mudah dan cepat terhadap layanan pemerintah. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi, seperti aplikasi mobile atau platform online, dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan yang dibutuhkan. Kebijakan publik yang mendukung pengembangan

teknologi informasi dalam pelayanan publik harus dirumuskan dengan mempertimbangkan kesiapan infrastruktur dan kemampuan sumber daya manusia di masing-masing daerah.

Selanjutnya, evaluasi terhadap kebijakan yang telah diterapkan juga menjadi bagian penting dalam analisis kebijakan publik. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kebijakan yang diambil berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui evaluasi yang sistematis, pemerintah dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan dari kebijakan yang diterapkan, serta melakukan perbaikan yang diperlukan. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk memiliki mekanisme evaluasi yang transparan dan akuntabel.

Dengan mempertimbangkan berbagai aspek tersebut, analisis kebijakan publik menjadi alat yang sangat penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Pemerintah diharapkan dapat merumuskan kebijakan yang responsif, inklusif, dan berbasis pada kebutuhan masyarakat. Dalam era yang terus berubah ini, kemampuan pemerintah untuk beradaptasi dan berinovasi dalam pelayanan publik akan sangat menentukan keberhasilan dalam memenuhi harapan masyarakat.

Metode Penelitian

Metode penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk menganalisis kebijakan publik yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Data akan dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan para pemangku kepentingan, seperti pejabat pemerintah, akademisi, dan masyarakat sipil, untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang implementasi kebijakan. Selain itu, analisis dokumen kebijakan terkait, termasuk peraturan dan pedoman yang dikeluarkan oleh pemerintah, akan dilakukan untuk menilai tujuan dan strategi yang diterapkan.

Observasi partisipatif di lapangan juga akan digunakan untuk mengamati interaksi antara petugas pelayanan publik dan masyarakat, guna menilai efektivitas kebijakan secara langsung. Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan teknik analisis tematik untuk mengidentifikasi pola dan tema yang muncul terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang tantangan dan peluang yang ada dalam kebijakan publik serta rekomendasi untuk perbaikan yang dapat diimplementasikan oleh pemerintah. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk berkontribusi pada pengembangan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

PEMBAHASAN

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Kualitas pelayanan publik yang baik berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat dan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Di Indonesia, berbagai kebijakan publik telah diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam konteks ini, analisis kebijakan publik menjadi penting untuk memahami bagaimana kebijakan tersebut dirumuskan, diimplementasikan, dan dievaluasi.

Kebijakan publik di Indonesia tidak terlepas dari konteks historis, sosial, dan politik. Sejak era Reformasi, terdapat perubahan paradigma dalam pelayanan publik. Pemerintah Indonesia mulai mengadopsi prinsip-prinsip good governance, yang menekankan transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, dan responsivitas. Upaya-upaya ini dilakukan untuk

mengatasi berbagai tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik, seperti korupsi, birokrasi yang lambat, dan kurangnya aksesibilitas layanan bagi masyarakat.

Salah satu kebijakan yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah implementasi Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini mengatur prinsip-prinsip dasar pelayanan publik, termasuk hak dan kewajiban masyarakat serta pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan. Salah satu tujuan utama dari undang-undang ini adalah untuk memastikan bahwa setiap individu memiliki akses yang sama terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah. Dengan adanya regulasi ini, diharapkan pemerintah daerah dapat mengembangkan standar pelayanan yang lebih baik dan meningkatkan akuntabilitasnya.

Penerapan kebijakan pelayanan publik juga terlihat melalui pengembangan sistem perizinan yang lebih efisien dan transparan. Misalnya, pelaksanaan sistem perizinan online yang telah diperkenalkan oleh pemerintah. Dengan adanya sistem ini, masyarakat dapat mengakses informasi dan mengajukan permohonan izin tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintah. Langkah ini tidak hanya memudahkan masyarakat, tetapi juga mengurangi potensi praktik korupsi dan mempercepat proses pengeluaran izin.

Di samping itu, pemerintah juga meluncurkan program-program inovatif dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Contohnya adalah program One Stop Service (OSS) yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus berbagai jenis perizinan di satu tempat. Dengan adanya OSS, masyarakat tidak perlu mengurus izin ke berbagai instansi, sehingga menghemat waktu dan biaya. Program ini menunjukkan bagaimana kebijakan publik dapat beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat dan memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi.

Pengembangan kapasitas aparatur sipil negara (ASN) juga menjadi fokus utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemerintah menyadari bahwa sumber daya manusia yang berkualitas sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, berbagai pelatihan dan pendidikan bagi ASN telah dilakukan untuk meningkatkan kompetensi mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Program ini juga mencakup pembinaan sikap dan perilaku ASN agar lebih ramah, responsif, dan profesional dalam melayani masyarakat.

Selain itu, partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga diakui sebagai faktor penting. Pemerintah mulai melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan pelayanan publik. Melalui forum-forum dialog dan konsultasi publik, masyarakat diberikan kesempatan untuk menyampaikan aspirasinya dan memberikan masukan terkait pelayanan yang mereka terima. Dengan melibatkan masyarakat, pemerintah dapat lebih memahami kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga kebijakan yang diambil lebih tepat sasaran.

Namun, meskipun berbagai upaya telah dilakukan, masih terdapat tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Salah satu tantangan utama adalah adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan realitas pelayanan yang diterima. Banyak masyarakat yang masih mengeluhkan lambatnya pelayanan, kurangnya transparansi, dan sulitnya akses terhadap informasi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kebijakan publik telah dirumuskan, implementasinya di lapangan masih perlu diperbaiki.

Kendala birokrasi juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Proses yang panjang dan berbelit-belit dalam birokrasi seringkali menghambat pelayanan yang cepat dan efisien. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan reformasi birokrasi yang lebih mendalam, termasuk penyederhanaan proses dan penghapusan prosedur yang tidak perlu. Upaya ini dapat membantu menciptakan lingkungan yang lebih kondusif bagi peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dalam konteks digitalisasi, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik juga menjadi sorotan. Meskipun pemerintah telah meluncurkan berbagai inisiatif digital, masih terdapat kesenjangan dalam hal aksesibilitas dan literasi digital di masyarakat. Beberapa daerah masih menghadapi keterbatasan dalam infrastruktur teknologi, yang menghambat penerapan layanan publik berbasis digital. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk melakukan investasi dalam infrastruktur teknologi dan memberikan pelatihan bagi masyarakat agar mereka dapat memanfaatkan layanan digital dengan baik.

Penting juga untuk melakukan evaluasi berkala terhadap kebijakan dan program pelayanan publik yang telah diterapkan. Evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari kebijakan yang ada serta untuk mengetahui sejauh mana kebijakan tersebut berhasil mencapai tujuan yang ditetapkan. Hasil evaluasi dapat menjadi dasar untuk perbaikan dan penyempurnaan kebijakan pelayanan publik di masa mendatang. Selain itu, transparansi dalam proses evaluasi juga diperlukan agar masyarakat dapat ikut serta dalam pengawasan dan memberikan masukan yang konstruktif.

Selanjutnya, pembangunan budaya pelayanan publik yang baik harus ditekankan dalam semua level pemerintahan. Hal ini meliputi etika pelayanan, komitmen untuk melayani, serta sikap profesionalisme dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Pemerintah perlu menanamkan nilai-nilai ini dalam setiap ASN agar mereka menyadari pentingnya pelayanan yang berkualitas. Sosialisasi dan kampanye tentang pentingnya pelayanan publik juga dapat dilakukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai hak dan kewajibannya sebagai pengguna layanan.

Keterlibatan sektor swasta dan masyarakat sipil dalam pelayanan publik juga dapat memberikan kontribusi positif. Kolaborasi antara pemerintah, swasta, dan masyarakat dapat menciptakan inovasi dalam pelayanan publik. Misalnya, sektor swasta dapat membantu dalam penyediaan infrastruktur dan teknologi yang diperlukan, sementara masyarakat sipil dapat berperan dalam melakukan pengawasan dan memberikan umpan balik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Dengan memahami berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Indonesia, diharapkan kebijakan publik yang dirumuskan dapat lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat, pemerintah perlu terus beradaptasi dan mengembangkan kebijakan yang mampu menjawab tantangan zaman. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah semata, tetapi juga melibatkan partisipasi aktif dari seluruh komponen masyarakat.

Dengan langkah-langkah yang tepat, diharapkan kualitas pelayanan publik di Indonesia akan semakin meningkat, sehingga dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat. Pelayanan publik yang baik akan berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat dan pembangunan bangsa secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi semua pihak

untuk saling bekerja sama dan berkomitmen dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas di Indonesia.

Kesimpulan

Kualitas pelayanan publik di Indonesia merupakan aspek krusial dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan meningkatkan kesejahteraan sosial. Dalam konteks ini, kebijakan publik yang telah diterapkan, seperti Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menjadi landasan bagi perbaikan dan inovasi dalam pelayanan. Implementasi berbagai program, seperti sistem perizinan online dan One Stop Service, menunjukkan upaya pemerintah dalam memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi.

Meskipun telah banyak kemajuan yang dicapai, tantangan seperti kesenjangan antara harapan masyarakat dan realitas pelayanan, birokrasi yang kompleks, serta ketidakmerataan akses terhadap teknologi tetap menjadi hambatan. Oleh karena itu, penting untuk terus melakukan reformasi birokrasi, meningkatkan kapasitas aparatur sipil negara, serta melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan dan evaluasi kebijakan.

Evaluasi berkala terhadap kebijakan pelayanan publik sangat penting untuk mengetahui efektivitas dan relevansinya dengan kebutuhan masyarakat. Pembangunan budaya pelayanan yang baik, keterlibatan sektor swasta dan masyarakat sipil, serta investasi dalam infrastruktur teknologi menjadi langkah-langkah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dengan kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta, diharapkan pelayanan publik di Indonesia akan semakin baik dan responsif, memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat dan mendukung pembangunan bangsa secara keseluruhan. Membangun pelayanan publik yang berkualitas memerlukan komitmen dari semua pihak untuk menciptakan sistem yang adil, efisien, dan transparan, serta mampu menjawab tantangan zaman yang terus berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Tarigan, U. (2010). Implementasi Program Bantuan Operasional Sekolah (BOS) di Kota Binjai (Studi pada SMPN 6 dan SMPN 7).*
- Nasution, I., & Hasibuan, A. (2012). Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen dalam Pengambilan Keputusan di Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Binjai.*
- Lubis, M. R., & Supriyantini, S. (2009). Hubungan Antara Persepsi Terhadap Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Komunikasi Interpersonal dengan Komitmen Terhadap Organisasi pada Pengurus Wilayah Partai Matahari Bangsa Sumatera Utara.*
- Nasution, I. (2013). Pengaruh Ilmu dan Teknologi dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai di Satuan Polisi Pamong Praja Kota Binjai (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).*
- Tarigan, U. (1994). Komunikasi Tatap Muka dan Partisipasi Pembangunan (Suatu Study Deskriptif Analisis Tentang Peranan Komunikasi Tatap Muka Aparat Pemerintahan Kelurahan Terhadap Partisipasi Masyarakat Dibidang Kebersihan lingkungan di Kelurahan Sei Kera Hilir Kecamatan Medan Perjuangan Kotamadya Dati II Medan) (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).*
- Sinaga, A. S. (2019). Peranan Motivasi Kerja dalam Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Tanjungbalai Utara Kota Tanjungbalai.*
- Lubis, A. A. (2018). Akibat Hukum Terhadap Wanprestasi Akta Jual Beli Tanah yang Dilakukan Notaris.*
- Nasution, T., & Lubis, A. A. (2012). Pengaruh Perilaku Organisasi Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Kecamatan Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang.*

- Angelia, N. (2014). Analisis Status Perempuan dan Kematian Ibu. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 2(1), 31-39.
- Tarigan, U. (2006). Analisa Kinerja Pegawai Badan Pengawas Kabupaten Gayo Lues.
- Sembiring, W. M. (2023). Peranan Babinsa (Bintara Pembina Desa) Koramil 0201/Medan Komando Rayon Militer 11/Md dalam Pembinaan Kenakalan Remaja di Kecamatan Medan Deli.
- Berutu, B. R. (2019). Peran Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Dalam Pemberdayaan Masyarakat Desa Mungkur Kecamatan Siempat Rube Kabupaten Pakpak Bharat.
- Tarigan, U., & Sinaga, M. (2010). Implementasi Manajemen Keuangan Sekolah dalam Peningkatan Mutu Pendidikan (Studi Kasus di SMA Negeri 2 Sibolga).
- Barus, R. K. I., & Auza, A. (2023). Studi Deskriptif Pendekatan Komunikasi Persuasif Antara Barista Dan Pelanggan Kedai Sasada Kopi Medan (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Tarigan, U. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Rantau Selamat Kabupaten Aceh Timur.
- Lubis, M. S. (2022). Analisis Kinerja Pegawai pada Dinas Perpustakaan Kabupaten Aceh Tenggara.
- Sitorus, N. E., & Jamil, B. (2016). Pengaruh Sertifikasi Terhadap Kinerja Guru SMK Negeri 2 Kisaran Kabupaten Asahan.
- Siregar, N. S. S., & Auza, A. (2023). Strategi Komunikasi Pemasaran Usaha Mikro Kecil Menengah Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Deskriptif Pada Warung Nasi Goreng Kak Mida Jalan Gatot Subroto Medan) (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Siregar, N. S. S., & Ritonga, S. (2004). Launching Sebagai Sarana Produk Peningkatan Penjualan Kartu Beken (Suatu Studi Korelasional Terhadap Pengaruh Launching Sebagai Promosi Dalam Peningkatan Penjualan Kartu Beken di PT. Telkom Medan) (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Syahraji, S., & Nasution, I. (2013). Sistem Administrasi Pelayanan E-KTP di Kecamatan Bebesen Kabupaten Aceh tengah. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 1(1), 16-20.
- Dewi, R., & Muda, I. (2016). Proses Pelaksanaan Pemilihan Kepala Desa Secara Serentak Tahun 2015 (Studi Kasus di Desa Pulau Semikat Kecamatan Sirapit Kabupaten Langkat) (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Muda, I., & Batubara, B. M. (2023). Strategi Pencegahan Stunting Di Kecamatan Medan Timur Kota Medan (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Lubis, M. S. (2008). Teori Politik.
- Hasibuan, M. A., & Nasution, I. (2016). Implementasi Administrasi Pemerintahan Desa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa (Studi Kasus Di Desa Pulau Semikat Kecamatan Sirapit Kabupaten Langkat) (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Nasution, I., & Lubis, A. A. (2012). PERANAN LURAH SELAKU PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA PEGAWAI DI KANTOR KELURAHAN BINJAI ESTATE KECAMA TAN BINJAI SELATAN.
- Hidayat, T. W. (2007). Koperasi Indoensia (Potret dan Tantangan).
- Tarigan, U. (2016). Implementasi Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 11 Tentang Rekapitulasi Penghitungan Suara Pemilihan Bupati dan Wakil Bupati Labuhan Batu Selatan Tahun 2015 di Kecamatan Torgamba (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Ritonga, S. (2006). Efektivitas Komunikasi Terhadap Pelaksanaan Imunisasi dan Perkembangan Anak di Kelurahan Tembung Kecamatan Medan Tembung.
- Harahap, Y., & Nasution, I. (2001). Pelaksanaan Pembinaan Pegawai dalam Meningkatkan Disiplin Kerja di Kantor Camat Kecamatan Beringin Kabupaten Deli Serdang.
- Ritonga, S., & Dewi, R. (2014). Proses Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang.
- Tarigan, U. (2005). Kebijakan Pemerintah Kabupaten Aceh Tenggara dalam Rangka Pengembangan Sumber Daya Aparatur (Kajian Sekretariat Pemerintah Kabupaten Aceh Tenggara).
- Ritonga, S., & Batubara, B. M. (2020). Peranan Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Penertiban Reklame di Kabupaten Deli Serdang (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Nasution, I., & Hasibuan, A. (2012). Peran Kepemimpinan dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Kantor Pemberdayaan Perempuan Anak dan Keluarga Berencana Pemerintah Kota Tebing Tinggi (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Lubis, M. M., Lubis, S. N., & Siregar, N. S. (2012). Analisis Implementasi Harga Pembelian padi (HPP) Beras Terhadap Pendapatan Petani dan Pencapaian Swasembada Beras di Sumatera Utara.
- Nasution, I., & Nasution, T. (2009). Sistem Pelayanan Terpadu bagi Wajib Pajak PBB pada KPP Pratama Medan Kota.