

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR DESA MOKONG KECAMATAN MOYO HULU KABUPATEN SUMBAWA

Muhammad Salahuddin ¹, Donny Wijaya ²

Muhammadsalahuddin@gmail.com¹, Donnywijaya3170792@gmail.com²

¹ Fisipol Universitas Samawa Sumbawa Besar

² Fisipol Universitas Samawa Sumbawa Besar

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Mokong Kecamatan Moyo Hulu Kabupaten Sumbawa dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kantor Desa Mokong Kecamatan Moyo Hulu Kabupaten Sumbawa. Data di analisis secara kualitatif deskriptif untuk memberikan gambaran mengenai permasalahan penelitian. Dalam pengumpulan data, metode yang dipakai adalah observasi, dan wawancara. Hasil penelitian mengenai 5 indikator yang ada pada kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Mokong Kecamatan Moyo Hulu Kabupaten Sumbawa adalah Bukti fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Perhatian (*empathy*). Selain itu yang menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Mokong Kecamatan Moyo Hulu Kabupaten Sumbawa adalah Sumber daya manusia dan kedisiplinan petugas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Mokong Kecamatan Moyo Hulu Kabupaten Sumbawa belum optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena masih terdapat pelayanan yang masih kurang baik sehingga masih perlu ditingkatkan.

Kata Kunci : Kualitas, pelayanan publik, administrasi, pemerintah desa.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat ataupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Seiring dengan penerapan sistem desentralisasi.

Undang-undang Pelayanan Publik memiliki karakter yang berbeda dengan undang-undang seperti pada umumnya, karena undang-undang ini mengatur bagaimana sistem dan mekanisme penyelenggaraan pemerintahan, juga memuat kepentingan rakyat, yakni bagaimana memberdayakan rakyat dengan sebaik-baiknya agar dapat menikmati dan memanfaatkan pelayanan publik. Selain itu juga mengatur hak dan kewajiban masyarakat, karena lebih mendorong penyelenggara pelayanan publik termasuk pemerintah untuk lebih disiplin dan meningkatkan kinerjanya.

Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dapat diberikan pelayanan. Untuk merealisasikan hak – hak masyarakat, maka dituntut efektivitas kerja yang baik dari instansi pemerintah.

Desa sebagai bagian dari Pemerintah Daerah Kabupaten yang berhubungan langsung dengan masyarakat, tentunya mempunyai hubungan yang lebih dekat dengan masyarakat. Selain itu, Desa memiliki wewenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat

dengan berpedoman pada keanekaragaman, partisipasi otonomi asli, demokrasi dan pemberdayaan masyarakat. Karena itu, Desa diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik, dan partisipasi masyarakat dalam proses pelaksanaan pembangunan.

Dalam kaitan susunan dan penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, setelah perubahan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, pengaturan Desa atau disebut dengan nama lain dari segi pemerintahannya mengacu pada ketentuan Pasal 18 ayat (7) yang menegaskan, bahwa "susunan dan tata cara penyelenggaraan Pemerintahan Daerah diatur dalam undang-undang". Hal itu berarti, bahwa Pasal 18 ayat (7) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 membuka kemungkinan adanya pemerintahan dalam sistem pemerintahan Indonesia. Berdasarkan juga pada awalnya perumusan secara formal desa dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1979 tentang Pemerintahan Desa, dikatakan bahwa desa adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk sebagai kesatuan masyarakat termasuk didalamnya kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah langsung di bawah Camat dan berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri dalam ikatan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Desa Mokong sebagai salah satu pemerintah Desa Di Kabupaten Sumbawa juga melakukan Pelayanan Publik tapi fenomena atau gejala yang terlihat dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di pemerintah Desa Mokong kurang melakukan prinsip-prinsip Pelayanan Publik. Hal-hal yang sering dikeluhkan masyarakat terhadap proses Pelayanan Publik, khususnya mengenai masalah pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah Desa

Mokong belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit ketika mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk) di instansi pemerintah seperti dikenakan biaya ekstra untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat. Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Instansi pemerintah tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan Kualitas Pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul : **“Kualitas Pelayanan Administrasi Di Kantor Desa Mokong Kecamatan Moyo Hulu Kabupaten Sumbawa”**

KAJIAN PUSTAKA

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah menjaga janji pelayanan agar pihak yang di layani merasa puas dan diuntungkan. Menurut Tangkalisan (2005 : 208) mendefinisikan bahwa “ Kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan dengan produk, jasa dan manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Sementara itu pengertian pelayanan menurut tangkalisan (2005 : 208) bahwa “ Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Pelayanan yang diperlukan

manusia pada dasarnya ada dua jenis yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi baik itu organisasi masa atau Negara.

Kualitas pelayanan harus bersifat menyeluruh dan memang belum sepenuhnya menjadi bagian dari organisasi tidak terkecuali penyediaan layanan/jasa dan pada dimana pegawai masih belum membudayakan nilai - nilai kualitas dalam pelayanan. Hal ini mengarah pada terbentuknya kualitas dalam pelayanan dimana masyarakat merupakan fokus dari pelayanan tersebut. Hal ini berarti bahwa bila layanan yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan maka kualitas layanan akan dipersiapkan baik dan memuaskan sedangkan layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas layanan akan dipersepsikan buruk. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

2. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Menurut Moenir (2000:26) mengemukakan bahwa pelayanan adalah “kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”. Selain itu menurut Fitzsimmons (2002) seperti dikutip Inu

Kencana Syaffie (2006:116) mengatakan bahwa: 'customer satisfaction with service quality can be defined perception of received with expectation of service desire (maksudnya rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan memperbandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan)'.

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia (Badudu, 2001:781- 782) berarti umum, orang banyak, ramai. Yang kemudian pengertian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

3. Konsep Aparatur

Ide dasar kelahiran aparatur adanya suatu kehendak untuk mengorganisasikan kerja kepada orang-orang yang bekerja sama dalam suatu organisasi guna mencapai tujuan efektif. Aparatur diadakan untuk mengatasi kesemrautan kerja. Aparatur dianggap simbol keruwetan, tidak efisiensi dan adanya dominasi sewenang terhadap kondisi internal dan eksternal dalam lingkungan instansi. Akibatnya aktivitas praktek administrasi tidak berjalan sesuai dengan struktur aparatur yang ideal. Bagi suatu negara yang sedang membangun khususnya bagi Negara Indonesia sangat membutuhkan aparatur yang kokoh dan kuat. Dengan adanya aparatur yang kokoh dan kuat maka suatu Negara tidak terombang ambing oleh perubahan politik, kebijaksanaan, peraturan –

peraturan dan undang – undang yang baru. Proses ini merupakan salah satu pembenahan struktur dan fungsi-fungsi tersebut yang memberikan keahlian tingkat tinggi, koordinasi peran dan kontrol dari anggota melalui standarisasi (Robins, 1994 : 343).

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yang bertujuan memberikan gambaran secara transparan tentang kondisi obyektif yaitu Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Mokong Kecamatan Moyo Hulu Kabupaten Sumbawa. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dikelompokkan dalam data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung terhadap obyek yang diteliti melalui kuisisioner dan wawancara sedangkan data sekunder yang diperoleh melalui dokumen dan literatur lain dan juga informasi dari instansi lain yang mempunyai kaitan dengan penelitian ini. Untuk memperoleh data secara akurat dan dapat di pertanggung jawabkan kebenarannya maka dalam tehnik pengumpulan data ini dipergunakan tehnik observasi, wawancara dan kuisisioner. Tehnik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, yaitu menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul dan penyajian datanya melalui tabel frekuensi dan kemudian akan dilakukan persentase. Presentase di hitung berdasarkan hasil jawaban sampel, Selanjutnya dinarasikan untuk menarik suatu kesimpulan, sehingga diketahui bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Mokong Kecamatan Moyo Hulu Kabupaten Sumbawa.

PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA

1. Kualitas Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Mokong

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor Desa Mokong saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml Berry (1990) dalam Hardiansyah (2011:41), yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik di kantor Desa Mokong Kecamatan Moyo Hulu Kabupaten Sumbawa.

a. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Desa Mokong Kecamatan Moyo Hulu Kabupaten Sumbawa khususnya bagian pelayanan masih perlu adanya peningkatan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana prasarana yang memadai demi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan. Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk penyedia layanan karena jika pengguna layanan sudah tidak merasa nyaman dengan yang sudah disediakan maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan.

b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Pegawai pelayanan Desa Mokong sudah melakukan kewajibannya dengan sangat maksimal terutama dalam melayani apa yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Namun, disisi yang lain kemampuan kerja pegawai layanan yang belum sepenuhnya menguasai alat bantu yang tersedia di Kantor Desa Mokong Kecamatan Moyo Hulu Kabupaten

Sumbawa. Seharusnya sudah semua mampu menguasai alat bantu dalam proses pelayanan.

Sementara masyarakat Desa Mokong Kecamatan Moyo Hulu Kabupaten Sumbawa merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh Bagian Pelayanan Umum Desa Mokong Kecamatan Moyo Hulu Kabupaten Sumbawa dalam aspek *reliability* (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan.

Pelayanan publik di Desa Mokong sudah menerapkan dimensi *Reability*. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, Desa Mokong memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena pegawai yang ada di kantor pelayanan bukan dari seksi pelayanan, namun dari seksi lain yang ada di Desa Mokong.

Dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. Keahlian pegawai di Kantor Desa Mokoing sangat diperlukan karena keahlian pegawai ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu di Desa Mokong masih belum semuanya menguasai ditunjukkan dengan sedikitnya tenaga ahli yang mampu menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer dan perangkat lainnya.

Kemampuan dan sumber daya pegawai di kantor Desa Mokong masih sangat terbatas, selain itu ketiadaan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan menghambat kinerja pelayanan. Permasalahan tersebut tentunya harus menjadi perhatian penyedia layanan dalam mengoptimalkan kinerja pegawai, karena *Standard Operating Procedure* tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

c. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)

Pelayanan publik di Desa Mokong sudah menerapkan dimensi *Responsiviness* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Pelayanan publik di Desa Mokong sudah menerapkan dimensi *Assurance* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Namun, kedepan masyarakat berharap pada aparat pemerintah agar dapat lebih konsisten dalam melaksanakan pelayanan dengan tidak membedakan masyarakat

yang dilayani sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan publik yang diterima.

Jaminan yang diberikan penyedia layanan dalam hal ini Pemerintah Desa Mokong berkaitan dengan kemampuan memberikan rasa percaya yang tinggi kepada pengguna layanan. Jika pengguna layanan sudah di berikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan terhadap penyedia layanan.

e. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Desa Mokong sudah sangat jauh lebih baik, terlihat dari cara pegawai memberikan layanan dengan sikap saling menghargai. Tidak bersikap diskriminatif (Membedakan) dalam melayani masyarakat ini berarti pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan profesional dan sesuai dengan standar pelayanan publik.

Dalam memberikan pelayanan penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti pegawai pelayanan yang masih ada beberapa pegawai tidak melayani dengan sikap ramah.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Mokong

a. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Administrasi

Faktor pendukung diantaranya yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pegawai sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima. Selain sama-sama saling menyemangati, pegawai juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah dilakukan kepada masyarakat. Dengan mengadakan evaluasi maka para pegawai akan memberikan saran jika memang ada pegawai pelayanan yang masih belum bisa melakukan pelayanan dengan baik.

Faktor yang mendorong terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di kantor Desa Mokong adalah penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas sesuai dengan hati nurani. Kesadaran di sini maksudnya bahwa pegawai pelayanan mempunyai suatu tanggung jawab melayani pengguna layanan. Disini saya dapat menambahkan sedikit saran mengenai fasilitas lain untuk mendorong Faktor pendukung lain dalam sistem pemerintahan Kantor Desa Mokong adalah dengan tersedianya fasilitas yang membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya melayani pengguna layanan yaitu berupa alat bantu komputer dan perangkatnya. Serta adanya sambungan internet (WI-FI) sehingga mempermudah proses pelayanan sehingga dapat berjalan dengan lancar.

b. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Administrasi

Dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, diantaranya sumber daya pegawai yang masih kurang dan di buktikan dengan ketiadaan pegawai tetap di seksi pelayanan bagian pelayanan yang pastinya sudah menguasai yang berkaitan dengan proses pelayanan. Selain itu, faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Di Desa Mokong adalah kurangnya ketersediaan alat-alat bantu dalam pembuatan KTP. Serta kurangnya ketersediaan pegawai layanan dan kemampuan pegawai dalam melayani masih kurang.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi maju atau tidaknya atau berhasil atau tidaknya suatu organisasi atau instansi yang khususnya bertugas dalam pelayanan teknis. Dalam hal ini kualitas pelayanan administrasi di kantor Desa Mokong secara umum sudah cukup baik dalam dimensi *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Adapun dimensi yang belum berjalan dengan baik yaitu dimensi *Tangible*. Kualitas pelayanan di kantor Desa Mokong dapat dinilai dari lima dimensi yaitu *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.

Faktor yang menghambat pelayanan di Kantor Desa Mokong adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana dan prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani.

Faktor pendukung yang lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Meleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit PT RosdakaryaOffset
- Ratminto Dan Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Surjadi, H. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Moenir. H.AS 2002. *Manajemen Kantor*. Jakarta: Yudhistira
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira
- Lukman, Mediya. 2013. *Badan Layanan Umum*. Jakarta: PT. Bumi aksara
- Labolo, Muhadam. 2010. *Memahami Ilmu Pemerintahan Suatu Kajian, Teori, Konsep, Dan Pengembangan*. Jakarta: Rajawali Pers
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sedaramayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Sinambela, LijanPoltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta : PT. BumiAksara
- Swastika. 2005. *Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan, Jurnal Skripsi Ekonomi*. <http://Jurnalskripsi.com>
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Herdiyansyah. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humaika
- Ibrahim, Amir. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Impelementasinya*. Bandung: Mandar Maju.