

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA POTO KECAMATAN MOYO UTARA
KABUPATEN SUMBAWA**

Sri Nurhidayari¹, Muhammad Salahuddin² Muhammad Yamin³
Srinurhidayati81@gmail.com¹ Muhammadsalahuddin@gmail.com²
Muhammadyamin02@gmail.com³

¹ Fisipol Universitas Samawa Sumbawa Besar

² Fisipol Universitas Samawa Sumbawa Besar

³ Fisipol Universitas Samawa Sumbawa Besar

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Poto Kecamatan Moyo Utara Kabupaten Sumbawa dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kantor Desa Poto Kecamatan Moyo Utara 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 Poto Kecamatan Moyo Utara 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 Poto Kecamatan Moyo Utara Kabupaten Sumbawa adalah Sumber daya manusia dan kedisiplinan petugas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Poto Kecamatan Moyo Utara 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 oleh pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan, dilihat dari bagaimana cara pemerintah Desa Poto melayani masyarakat ketika ada warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi seperti pembuatan surat-surat yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat tapi pada kenyataannya pemerintah Desa Poto belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat Poto. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam UU no 25 Tahun 2009 Pasal 16,a,b dan 17b tentang Pelayanan Publik Pelaksana dalam hal ini aparatur pemerintah mempunyai kewajiban dan larangan. Kewajibannya antara lain : melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang di berikan oleh penyelenggara, dan memberi pertanggung jawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan. Larangan : meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas, rasional, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Berangkat dari pemikiran tersebut, dikaitkan dengan kondisi yang ada di Desa Poto, Kecamatan Moyo Hilir, Kabupaten Sumbawa sebagai tempat penelitian, menurut pengamatan peneliti terkait kualitas pelayanan publik di Desa Poto dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat belum maksimal, hal ini dilihat dari masih lambatnya penyelesaian suatu layanan seperti surat keterangan

tidak mampu, surat keterangan domisili. waktu yang lama dalam penyelesaian suatu surat.

Masyarakat Desa Poto yang merupakan pelanggan dari pelayan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Sehingga yang sekarang menjadi tugas pemerintah Desa Poto adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat Desa Poto dapat langsung menilai kinerja pemerintah Desa berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah Desa Poto di mata warga masyarakatnya.

Kesadaran perlunya pelayanan publik yang baik dan memuaskan sebenarnya telah tumbuh dari diri pemerintah sebelum era reformasi, namun belum diikuti dengan pelaksanaan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik seperti yang diharapkan. Pemerintah Desa merupakan salah satu pihak yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pemberian pelayanan publik. Baik atau buruk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan tergantung pada kualitas dan kuantitasnya, efektivitas dan efisiensinya. Masyarakat sebagai pihak yang dilayani akan menerima pelayanan itu dalam berbagai persepsi dan kategori yang kontinumnya sangat tidak memuaskan atau sangat tidak efektif atau efisien, hingga yang terbaik pelayanannya yang dikategorikan pelayanan publik yang prima.

Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian

kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1). Dengan demikian pemerintah Desa Poto dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari, terutama yang berhubungan dengan penyajian data dan informasi yang dibutuhkan, semakin dituntut adanya kerja keras dan kemampuan yang optimal guna memperlancar pelaksanaan tugas pemerintahan seperti tujuan pelayanan publik yang pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik di Desa Poto Kecamatan Moyo Hilir 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 kuisioner 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 kuisioner. Teknik 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 Desa Poto Kecamatan Moyo Utara Kabupaten Sumbawa

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor Desa Poto saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml Berry (1990) dalam Hardiansyah

(2011:41), yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik di Desa Poto Kecamatan Moyo Utara Kabupaten Sumbawa.

Desa Poto Kecamatan Moyo Utara 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 Poto Kecamatan Moyo Utara Kabupaten Sumbawa sudah melakukan kewajibannya dengan sangat maksimal terutama dalam melayani apa yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Namun, disini yang lain kemampuan kerja pegawai layanan yang belum sepenuhnya menguasai alat bantu yang tersedia di Kantor Desa Poto Kecamatan Moyo Utara Kabupaten Sumbawa. Seharusnya sudah semua mampu menguasai alat bantu dalam proses pelayanan.

Sementara masyarakat Desa Poto Kecamatan Moyo Utara Kabupaten Sumbawa merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh Bagian Pelayanan Umum Desa Poto Kecamatan Moyo Utara 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 Poto Kecamatan Moyo Utara Kabupaten Sumbawa 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, Des Desa Poto Kecamatan Moyo Utara Kabupaten Sumbawa 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 Poto Kecamatan Moyo Utara Kabupaten Sumbawa.

Dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. Keahlian pegawai di Kantor Desa Poto Kecamatan Moyo Utara Kabupaten Sumbawa sangat diperlukan karena keahlian pegawai ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu di De Desa Poto Kecamatan Moyo Utara Kabupaten Sumbawa 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 Desa Poto Kecamatan Moyo Utara Kabupaten Sumbawa 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 Poto Kecamatan Moyo Utara Kabupaten Sumbawa 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 Poto Kecamatan Moyo Utara Kabupaten Sumbawa 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 Poto Kecamatan Moyo Utara Kabupaten Sumbawa 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 Poto Kecamatan Moyo Utara Kabupaten Sumbawa sudah sangat jauh lebih baik, terlihat dari cara pegawai memberikan layanan dengan sikap saling menghargai. Tidak bersikap diskriminatif (Membeda-bedakan) 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 Poto Kecamatan Moyo Utara Kabupaten Sumbawa

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 D Desa Poto Kecamatan Moyo Utara Kabupaten

Sumbawa 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 Poto Kecamatan Moyo Utara Kabupaten Sumbawa 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 Poto Kecamatan Moyo Utara Kabupaten Sumbawa 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 kualitas pelayanan administrasi di kantor Desa Poto Kecamatan Moyo Utara

Kabupaten Sumbawa 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 Poto Kecamatan Moyo Utara Kabupaten Sumbawa 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.