



KUALITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA KANTOR KELURAHAN SIDODADI KECAMATAN WONOMULYO KABUPATENPOLEWALI MANDAR

QUALITY OF SERVICES BUILDING PERMIT (IMB) IN SIDODADI VILLAGE OFFICE, WONOMULYO DISTRICT, POLEWALI MANDAR DISTRICT

Erwin Ade Permana

Postgraduate Student of Of Economics and Business Bosowa University Makassar

erwinadepermana@gmail.com

Keyword:

Reliability;
Work Ethic;
Discipline and Work
Satisfaction Employee.

Kata Kunci:

Kehandalan;
Etos Kerja;
Kedisiplinan dan
Kepuasan Kerja
Pegawai.

Abstract: *This study aims to identify and describe the quality of public services at the Sidodadi Village Office, Wonomulyo District, Polewali Mandar Regency, especially in terms of building permits (IMB) and to know and describe the factors that influence public services at the Sidodadi Village Office, Wonomulyo District, Polewali Mandar Regency, especially in terms of obtaining a building permit (IMB). The research method used is a qualitative method with a descriptive type of research aimed at exploring facts about the quality of public services in the Sidodadi Village. The informants for this study consisted of village heads, secretaries and village staff and the community, so that the total number of informants in this study were 13 people. The results of this study are: The quality of public services in the Sidodadi Village is fairly good. This is in accordance with the results of interviews on the five aspects of service quality, namely: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, which obtained satisfactory results, except for facilities in the form of a narrow parking lot. and a slightly hot waiting area. While the factors that influence service performance consist of capabilities and infrastructure factors.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan public pada Kantor Kelurahan Sidodadi Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar khususnya dalam hal pengurusan izi nmendirikan bangunan (IMB) dan Mengetahui dan mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan public pada Kantor Kelurahan Sidodadi Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar khususnya dalam hal pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB). Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif bertujuan untuk menggali mengenai fakta mengenai kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sidodadi. Adapun informan penelitian ini terdiri atas lurah, sekretaris dan staf kelurahan serta masyarakat, sehingga total informan pada penelitian ini sebanyak 13 orang. Hasil dari penelitian ini yakni: Kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sidodadi terbilang baik. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara terhadap lima aspek kualitas pelayanan yakni: Tangibel (Berwujud), Reability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan),

Assurance (Jaminan), dan Empaty (Empati) memperoleh hasil yang memuaskan, kecuali sarana berupa tempat parkir yang sempit dan ruang tunggu yang sedikit panas. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan terdiri atas faktor kemampuan dan sarana prasarana.

Informasi Artikel: Diterima: 10-10-2022, Disetujui: 20-11-2022, Dipublikasikan: xx-xx-xxxx

1. PENDAHULUAN

Dengan semakin meningkatnya pendapatan, teknologi, dan pendidikan, semakin meningkat pula kualitas keinginan dan tuntutan kepuasan masyarakat pengguna jasa terhadap pelayanan yang ditawarkan dari sektor pelayanan publik. Disamping hal tersebut sektor pelayanan publik juga dituntut agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna jasa serta harus selalu melakukan perbaikan pelayanan secara berkesinambungan.

Organisasi sektor publik sangatlah beragam, dan tentu saja setiap organisasi tersebut memiliki perbedaan, baik dari jenis pelayanannya maupun tujuan organisasinya. Mengingat hal tersebut, maka diperlukan adanya suatu pedoman yang dapat diaplikasikan diberbagai organisasi pelayanan publik untuk mengukur kinerja pelayanannya. Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, merupakan pedoman umum yang dapat diterapkan disemua jenis organisasi pelayanan publik untuk mengukur kinerja pelayanannya.

Kantor kelurahan sebagai kantor pelayanan publik, harus terbuka untuk umum yang bertujuan untuk melayani masyarakat tanpa mencari keuntungan. Mengingat dimana fungsi utama pemerintah yaitu melayani masyarakat, oleh karena itu perlu dilakukan pengukuran terhadap kinerja pelayanan. Pengukuran kinerja adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan demikian pemerintah akan terus berusaha untuk dapat memaksimalkan kualitas pelayanan demi tercapainya kepuasan konsumen atau masyarakat pengguna jasa.

Pemerintah kelurahan sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak, mengharuskan pegawai kelurahan yang ada di wilayah untuk selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan ketrampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik. Dapat disimpulkan bahwa kantor kelurahan harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakat sekitar. Masyarakat merasa puas jika kinerja yang dirasakan sesuai ekspektasinya, sebaliknya masyarakat akan merasa kecewa jika kinerja yang dirasakan di bawah ekspektasinya.

2. DEFENISI OPERASIONAL VARIABEL

2.1. *Pelayanan*

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Pandangan Hardiyansah (2011: 11) tentang "pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain". Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

2.2. *Publik*

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berfikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Menurut Sinambella, dkk (2011: 5) "kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai".

2.3. *Pelayanan Publik*

Moenir (2002: 7) menyatakan: "Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu."

2.4. *Izin Mendirikan Bangunan*

Izin mendirikan bangunan adalah perizinan yang diberikan oleh pemerintah kabupaten/kota kepada pemilik gedung untuk membangun bare, mengubah, memperluas, mengurangi dan atau merawat bangunan gedung sesuai dengan persyaratan administrasi dan persyaratan teknis yang berlaku (Siaha, 2008: 22).

Sunarto juga menegaskan bahwasanya IMB merupakan izin yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada badan atau orang untuk mendirikan suatu bangunan yang dimaksudkan agar desain pelaksanaan pembangunan dan bangunan sesuai dengan Nilai Dasar Bangunan (NDB), Nilai Luas Bangunan (NLB) serta Ketinggian Bangunan (KB) yang ditetapkan sesuai dengan syarat-syarat keselamatan bagi yang menempati bangunan tersebut, orang lain dan lingkungan (Sunarto, 2005: 125).

3. METODE PENELITIAN

3.1. *Rancangan Penelitian*

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif analitis, Dengan menggunakan desain

penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta mengenai kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Sidodadi. Fokus penelitian adalah petugas/pegawai yang memberikan pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Sidodadi dan masyarakat sebagai konsumen atau penikmat layanan publik.

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kantor Kelurahan Sidodadi Kecamatan Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar. Adapun pelaksanaan penelitian pada bulan Juli-Agustus 2018.

3.3. Fokus Penelitian

Fokus pada penelitian ini adalah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang terdiri atas: Tangible, atau bukti fisik, Reliability, atau kehandalan, Responsiveness, atau tanggapan, Assurance, atau jaminan dan Empathy.

3.4. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tehnik purposive sampling. Purposive sampling dilakukan dengan memilih beberapa informan dengan kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan dianggap mengetahui serta mampu memberikan keterangan tentang masalah yang yang diteliti, untuk mendapatkan data empiris maka beberapa pihak yang menjadi informan adalah:

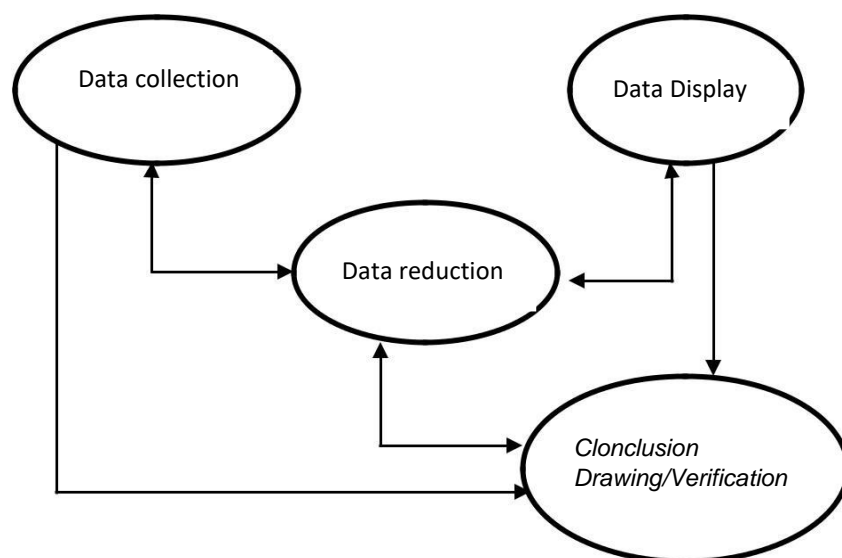
1. Lurah Sidodadi yang berjumlah 1 orang.
2. Sekertaris kelurahan yang berjumlah 1 orang.
3. Staf kelurahan bagian izin mendirikan bangunan yang berjumlah 3 orang.
4. Masyarakat yang mengajukan permohonan IMB berjumlah 8 orang.

Penentuan informan ini dilandasi oleh pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan yang cukup memadai berkaitan dengan keterlibatan mereka secara langsung dalam kegiatan sehingga diharapkan mengetahui secara baik tentang perumusan, penyusunan, pelaksanaan dan dampak ditimbulkan dari implemetasi tersebut.

3.5. Metode Analisis Data

Berdasarkan penjabaran diatas penelitian ini menggunakan Model Miles and Huberman sebagai teknik analisis data kualitatif, dimana analisis ini dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Secara sederhana, model ineraktif ditunjukkan dalam gambar berikut:

Komponen Analisis Data Miles and Huberman



4. HASIL PENELITIAN

Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan teori yang dikembangkan oleh Zeithaml dkk. Bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi, yaitu *Tangible, Reability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty*. Hasil dan analisis kualitasif terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Kinerja Pelayanan Publik di Kelurahan Sidodadi Kecamatan Wonomulyo

a. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

Pada penelitian ini, *tangibel* mencakup hal-hal sebagai berikut: penampilan fisik dari aparatur, fasilitas, peralatan dan sarana pada Kantor Kelurahan Sidodadi yang dimanfaatkan dalam pelaksanaan pelayanan publik khususnya pelayanan IMB kepada seluruh masyarakat Kelurahan Sidodadi. Dimensi *tangibel* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan sarana pelayanan, kemudahan persyaratan pelayanan, kedisiplinan petugas jaga, kemudahan akses jangkauan ke lokasi, dan penggunaan alat bantu komputer dalam melakukan pelayanan kepada para masyarakat.

Kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sidodadi ada dimensi *tangibel* berdasarkan data dari indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian bisa dikatakan baik karena dari indikator yang ada dalam dimensi *Tingabel* ini hampir semuanya baik. Hal yang baik dalam dimensi ini antara lain kerapian pegawai, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan petugas, kemudahan akses dan penggunaan teknologi dalam pelayanan. Tapi pada indikator tempat pelayanan ini kurang karena parkir di halaman Kantor Kelurahan Sidodadi dan ruang tunggu pelayanan yang panas, sehingga dirasa kurang nyaman bagi para masyarakat.

Pada dimensi *tangibel* ini menunjukkan hal yang baik. Meski bobot dari dimensi *tangibel* ini tak seberat bobot dari manusia atau aktor pemberi pelayanan. Apabila dipersiapkan dengan baik ibarat buku maka covernya langsung kelihatan cantik dan menarik, sehingga mampu membuat masyarakat datang dan menikmatinya selama transaksi terjadi. Banyak faktor yang bisa menyebabkan dimensi *tangibel* pada layanan IMB di Kantor Kelurahan Sidodadi ini baik. Pertama, *tangibel* itu mudah di atur dan dikondisikan dengan baik, sehingga tak serumit mengatur orang atau karyawan. Kedua, tingginya komitmen Kantor Kelurahan Sidodadi untuk merevitalisasi semua *asset tangibel* yang mereka miliki.

b. Dimensi *Realibility* (Kehandalan)

Realibility merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat, sesuai standar, kemampuan dan keahlian penggunaan alat bantu dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Kelurahan Sidodadi. Dimensi *realibility* ditentukan oleh indikator-indikator kecermatan, standar pelayanan, kemampuan menggunakan alat bantu, dan keahlian menggunakan alat bantu.

Rangkaian analisis kualitatif yang dilakukan terhadap dimensi *realibility* kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sidodadi baik. Karena indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini terpenuhi dengan sangat baik. Indikator tersebut antara lain kecermatan petugas dalam melayani masyarakat di Kantor Kelurahan Sidodadi ini dimana sistem pelayanan IMB di Kantor Kelurahan Sidodadi sudah menggunakan teknologi, standar pelayanan menggunakan *Service Excellent*, dan kemampuan dan keahlian petugas dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan IMB di Kantor Kelurahan Sidodadi tidak diragukan lagi.

Untuk sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kelurahan Sidodadi sudah baik, sebagaimana yang diungkapkan pada dimensi *tangible*. Sedangkan untuk sumber daya manusia yang kompeten Kantor Kelurahan Sidodadi sudah memasukan kualifikasi.

c. Dimensi *Responsiviness* (Respon/ Ketanggapan)

Responsiviness merupakan kesediaan dan kesadaran untuk merespon setiap pemohon dengan cepat, tepat, cermat, dan merespon setiap keluhan yang disampaikan oleh pemohon pelayanan IMB di Kantor Kelurahan Sidodadi. Dimensi *responsiviness* dalam penelitian ini ditentukan oleh indikator-indikator merespon setiap masyarakat dengan cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan-keluhan masyarakat.

Pegawai Kantor Kelurahan Sidodadi yang memberikan sapaan pada setiap masyarakat merupakan hal baik dalam sistem pelayanan publik khususnya IMB. Sapaan itu dapat membuat para setiap masyarakat itu merasa lebih dihargai oleh petugas pelayanan. Namun dari indikator respon keluhan masyarakat itu kurang maksimal. Hal ini terlihat dari minimnya partisipasi masyarakat dalam mengkritik pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Sidodadi. Ada beberapa hal yang menyebabkan kurangnya minimnya partisipasi masyarakat antara lain; penempatan lokasi kotak kritik dan saran yang kurang strategis, kelengkapan yang mendukung partisipasi masyarakat tidak ada karena cuma ada kotak tanpa ada form yang

disediakan untuk para masyarakat. Selain itu saluran penyampain kritik dan saran yang masih manual, juga menjadi hal yang membuat kurangnya kritik atau saran bagi Kelurahan Sidodadi.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Assurance merupakan kemampuan aparatur dalam memberikan jaminan, jaminan dari segi ketepatan waktu, biaya, legalitas, serta kepastian biaya dalam proses pelayanan publik di Kelurahan Sidodadi. Dimensi *assurance* ini ditentukan oleh indikator-indikator; yaitu jaminan tepat waktu, jaminan biaya, jaminan legalitas, dan jaminan kepastia biaya dalam pelayanan di Kelurahan Sidodadi.

Assurance dalam sistem pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sidodadi ituterlihat dari jam buka pelayanan yang terpampang di Kelurahan Sidodadi. Jam pelayanan ini menunjukkan bagaimana kepastian yang diberikan pada para masyarakat oleh Kantor Kelurahan Sidodadi guna meminta pelayanan. Selain itu jaminan biaya pelayanan yang ada dalam setiap masyarakat itu pasti karena sudah sesuai dengan undang-undang yang telah ditentukan.

e. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Emphaty yaitu perhatian yang diberikan kepada masyarakat pelayanan publik di Kelurahan Sidodadi. Kesediaan mendahulukan kepentingan pemohon pelayanan di Kelurahan Sidodadi, sikap ramah, sopan, santun, tidak diskriminatif, dan sangat mnghargai setiap pemohon pelayanan di Kelurahan Sidodadi. Dimensi *emphaty* ditentukan oleh indikator-indikator: mendahulukan kepentingan masyarakat, sikap pelayanan yang ramah, sopan, santun dan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).

Pegawai Kantor Kelurahan Sidodadi melihat masyarakat sebagai seorang pengguna yang mendukung dengan keberadaan Kantor Kelurahan Sidodadi dan harus mendapat pelayanan yang memuaskan. Hal ini terlihat dari prioritas pelayanan yang diberikan pada setiap masyarakat yang sesuai dengan misi dari Kantor Kelurahan Sidodadi pada para masyarakat yang berkomitmen untuk menyediakan pelayanan yang tepat waktu dan bernilai baik. Sikap petugas pelayanan yang ada didepan loket pelayanan juga baik. Dimana setiap para pegawai memberi sapaan pada setiap para masyarakat dan menerima para masyarakat dengan berdiri.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian serta analisis terkait kualitas layanan publik pada Kelurahan Sidodadi, maka dapat ditarik kesimpulan yakni:

1. Kualitas pelayanan publik khususnya pelayana IMB di Kantor Kelurahan Sidodadi terbilang baik. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara terhadap lima aspek kualitas pelayanan yakni:
 - a. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sidodadi ada dimensi tangibel berdasarkan data dari indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian bisa dikatakan baik karena dari indikator yang ada

dalam dimensi Tingabel ini hampir semuanya baik. Hal yang baik dalam dimensi ini antara lain kerapian pegawai, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan petugas, kemudahan akses dan penggunaan teknologi dalam pelayanan.

- b. Rangkaian analisis kualitatif yang dilakukan terhadap dimensi realibility kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sidodadi baik. Karenaindikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini terpenuhi dengan sangat baik. Indikator tersebut antara lain kecermatan petugas dalam melayani masyarakat di Kantor Kelurahan Sidodadi ini dimana sistem pelayanan IMB di Kantor Kelurahan Sidodadi sudah menggunakan teknologi, standar pelayanan menggunakan Service Excellent, dan kemampuan dan keahlian petugas dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan IMB di Kantor Kelurahan Sidodadi tidak diragukan lagi.
 - c. Sikap Responsiiviness yang ditunjukkan oleh pegawai pada saat pelayanan IMB di Kantor Kelurahan Sidodadi kurang baik. Hal ini disebabkan karena kurangnya masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan saran melalui kotak saran.
 - d. Sikap Assurance dalam sistem pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sidodadi baik, ituterlihat dari jam buka pelayanan yang terpampang di Kelurahan Sidodadi. Jam pelayanan ini menunjukkan bagaimana kepastian yang diberikan pada para masyarakat oleh Kantor Kelurahan Sidodadi guna meminta pelayanan. Selain itu jaminan biaya pelayanan yang ada dalam setiap masyarakat itu pasti karena sudah sesuai dengan undang-undang yang telah ditentukan.
 - e. sikap Emphaty pegawai di Kelurahan Sidodadi baik. Hal ini terlihat dari prioritas pelayanan yang diberikan pada setiap masyarakat yang sesuai dengan misi dari Kantor Kelurahan Sidodadi pada para masyarakat yang berkomitmen untuk menyediakan pelayanan yang tepat waktu dan bernilai baik. Sikap petugas pelayanan yang ada didepan loket pelayanan juga baik. Dimana setiap para pegawai memberi sapaan pada setiap para masyarakat dan menerima para masyarakat dengan berdiri.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam upaya untuk memaksimalkanefektivitas pelaksanaan tugas aparat terhadap pelayanan publik di kelurahan Sidodadi, adalah kemampuan aparat dalam mentaati aturan sistemkerja dapat dilaksanakan dengan baik, serta sarana pelayanan KantorLurah Sidodadi yang kurang memadai seperti belum tersedianya komputerPC yang memadai dan menjadi faktor yang sangat berpengaruh dalam pelaksanaan efektivitas tugas pegawai dalam melaksanakan pelayananpublik pada Kantor Lurah Sidodadi.

5.2. *Saran-saran*

Berdasarkan pemaparan uraian hasil penelitian yang dikemukakan oleh peneliti, untuk itu peneliti dapat memberikan saran yang mungkin dirasa berguna untuk lebih meningkatkan layanan di Kelurahan Sidodadi. Untuk meningkatkan layanan administrasi:

1. Peningkatan partisipasi masyarakat terhadap kotak saran dapat dilakukan dengan menempatkan kotak saran di tempat yang mudah terjangkau oleh masyarakat dan membuat tampilan luarnya lebih menarik.
2. Dapat memperhatikan sarana untuk pemohon seperti penambahan tempat duduk agar ketika banyak pemohon yang mengurus di Kantor Kelurahan Sidodadi tidak sampai berdiri atau menunggu diluar ruangan.
3. Untuk lebih mengefektifkan pelaksanaan tugas aparat dalam memberikan pelayanan kepada publik pada Kantor Lurah Sidodadi, disarankan kepada Kepala pemerintah dalam hal ini Bapak Lurah Sidodadi untuk dapat meningkatkan kedisiplinan bagi para pegawai yang sering terlambat masuk kantor dan pulang lebih awal sebelum jam kantor. Sebagai kepala pemerintahan Bapak Lurah juga harus sigap mengambil keputusan atau memberikan sanksi bagi pegawai yang melanggar tata tertib yang telah ditentukan oleh Perda.
4. Untuk lebih mengefektifkan pelaksanaan tugas aparat dalam memberikan pelayanan kepada publik pada Kantor Lurah Sidodadi, disarankan kepada Bapak Lurah Sidodadi untuk mengusulkan pengadaan komputer kantor melalui Kecamatan atau ke Bupati agar masyarakat semakin mudah dan lancar dalam mendapatkan informasi dari kelurahan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Azis, Sanapiah. 2000. *Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat* jurnal Administrasi Negara Vol 6 Nomor 1.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta : UGM Press.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kusdarini, Eny. 2011. *Dasar – Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas – Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Yogyakarta: UNY Press.
- Maleong, Lexy J.. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

- Ratminto dan Winarsih, Atik, Septi. 2006. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Siagian, Sondang P. 2000. Administrasi Pembangunan Konsep, Dimensi, Stateginya. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siaha, Marihot, Pahala. 2008. Hukula Bangunan Gedung di Indonesia, Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Sinambela, Litjan, Poltak, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sunarto. 2005. Pajak dan Retribusi Daerah. Yogyakarta: Amus dan Citra Pustaka.
- Sumadi, Subrata. 2012. Metode penelitian. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.

Perundang-undangan

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik.