



Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Nanga Bulik Kecamatan Bulik Kabupaten Lamandau

Zamir Ma'rupi¹⁾, Saipul²⁾

Universitas Muhammadiyah Palangkaraya, Kalimantan Tengah, Indonesia

lisazamir27@gmail.com¹⁾

saipulssos@gmail.com²⁾

Abstrak

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Nanga Bulik Kecamatan Bulik Kabupaten Lamandau dan untuk mengetahui faktor- faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Nanga Bulik Kecamatan Bulik Kabupaten Lamandau. Data di analisis secara kualitatif deskriptif untuk memberikan gambaran mengenai permasalahan penelitian. Dalam pengumpulan data, metode yang dipakai adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian mengenai 5 indikator yang ada pada kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Nanga Bulik Kecamatan Bulik Kabupaten Lamandau 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 Kelurahan Nanga Bulik Kecamatan Bulik Kabupaten Lamandau adalah Sumber daya manusia yang kurang sehingga kualitas pelayanan publik kurang maksimal. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Nanga Bulik Kecamatan Bulik Kabupaten Lamandau belum optimal dalam memberikan layanan kepada masyarakat karena masih terdapat pelayanan yang masih kurang baik sehingga masih perlu ditingkatkan.

Kata kunci: Pelayanan, Kualitas Pelayanan Publik, Kabupaten Lamandau

Abstract

*The aim of the research is to determine the quality of public services at the Nanga Bulik Subdistrict Office, Bulik District, Lamandau Regency and to determine the factors that influence the Quality of Public Services at the Nanga Bulik Subdistrict Office, Bulik District, Lamandau Regency. The data was analyzed qualitatively descriptively to provide an overview of the research problem. In collecting data, the methods used were observation, interviews and documentation. The results of the research regarding the 5 existing indicators of the quality of public services at the Nanga Bulik Subdistrict Office, Bulik District, Lamandau Regency, are Physical evidence (*tangibles*), Reliability, Responsiveness, Assurance, Attention (*empathy*). Apart from that, the factors that influence the quality of public services at the Nanga Bulik Subdistrict Office, Bulik District, Lamandau Regency are insufficient human resources so that the quality of public services is less than optimal. Based on the research results, it can be concluded that the quality of public services at the Nanga Bulik Subdistrict Office, Bulik District, Lamandau Regency is not yet optimal in providing services to the community because there are still services that are still not good so they still need to be improved.*

Keywords: Services, Public Service, Lamandau Regency



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.

Dalam peraturan pemerintah No 73 tahun 2005 tentang pemerintahan kelurahan, maka pemerintah kelurahan wajib memberikan bimbingan kepada setiap warga masyarakat guna untuk mewujudkan tugas dari otonomi daerah sebagaimana mestinya yang telah ditetapkan dalam peraturan dan dalam penerapan tugas dan fungsinya. Dalam organisasi sangat di butuhkan pelayanan publik baik dalam bidang pemerintahan, pembangunan, maupun kemasyarakatan.

Melalui kinerja dari pegawai pemerintah kelurahan untuk membentuk birokrasi pemerintahan, diharapkan dapat menunjukkan kontribusi kerjanya secara nyata dalam meningkatkan mutu kualitas pelayanan khususnya dalam tatanan pemerintahan kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas umum serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam suatu wadah organisasi baik pemerintah maupun swasta.

Kantor Kelurahan Nanga Bulik adalah merupakan satuan unit kerja pemerintah yang dinamis dalam menjalankan fungsinya sebagai pusat pelayanan di wilayahnya. Adapun jenis-jenis pelayanan di Kantor Kelurahan Nanga Bulik diantaranya surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan domisili, surat keterangan belum memiliki rumah, surat keterangan belum menikah, surat keterangan kematian, surat administrasi nikah, pengantar surat catatan kepolisian, pengantar surat izin melaksanakan keramaian, registrasi surat keterangan ahli waris, registrasi surat pernyataan penguasaan fisik bidang tanah dan registrasi surat pernyataan tanah tidak sengketa. Proses pelayanan pada Kantor Kelurahan Nanga Bulik dapat dilihat dari pada staf / pegawai sebagai pemberi layanan pada kantor tersebut staf / pegawai yang merupakan tulang punggung dari pada satuan unit kerja pada kantor Kelurahan Nanga Bulik. Mengingat sangat pentingnya kualitas pelayanan terhadap peningkatan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Nanga Bulik, sesuai dengan hasil penelitian kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh aparat yang ada di Kelurahan Nanga Bulik belum maksimal yaitu masih menimbulkan ketidakpuasan dari masyarakat, diantaranya masih banyak masyarakat yang datang lebih dari 2 (dua) kali untuk mengurus berbagai keperluan seperti surat pengantar kartu keluarga, surat pengantar kartu tandapenduduk, dan lain – lain. Hal ini dikarenakan ketidaktepatan waktu pelayanan, tanggung jawab dan kemudahan, kenyamanan, serta keramahan belum sepenuhnya berjalan dengan baik sebagaimana yang diharapkan.

Dari uraian tersebut, maka pelayanan staf/pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik terus di tingkatkan. Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah Kabupaten Lamandau adalah Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Nanga Bulik Kecamatan Bulik Kota Kabupaten Lamandau.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yang bertujuan memberikan gambaran secara transparan tentang kondisi obyektif yaitu Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Nanga Bulik Kecamatan Bulik Kabupaten Lamandau, 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 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 dokumentasi. Tehnik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisi data kualitatif (*Miles dan Huberman*), yaitu **(1) Reduction** data akan disederhanakan agar sesuai dengan kebutuhan. Data yang sangat banyak akan menyulitkan peneliti untuk mendapatkan informasi dengan cepat, **(2) Display data** adalah setelah menghilangkan data yang tidak relevan, maka tahapan selanjutnya adalah menyajikan data dalam bentuk yang lebih rapi dan sistematis, sehingga informasi akan lebih mudah untuk didapatkan dan yang terakhir adalah **(3) Conclusion drawing** pada tahapan ini merupakan tahapan terakhir, yaitu penarikan kesimpulan berdasarkan data yang sudah disusun dalam bentuk yang lebih rapi. Sehingga diketahui bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Nanga Bulik Kecamatan Bulik Kabupaten Lamandau.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Nanga Bulik Kecamatan Bulik Kabupaten Lamandau.

Fungsi penyelenggaraan pemerintah yang dilakukan oleh aparatur pemerintah adalah pelayanan publik. Fungsi pelayanan publik ini sangat penting bahkan perannya sangat besar bahkan menyangkut kepentingan umum, bahwa kepentingan rakyat secara keseluruhan. Pelayanan publik saat ini menjadi bagian kebutuhan setiap masyarakat. Setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan.

Demikian halnya dengan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Nanga Bulik Kecamatan Bulik Kabupaten Lamandau. Adapun jenis-jenis pelayanan di Kantor Kelurahan Nanga Bulik diantaranya surat pengantar kartu tandapenduduk, surat pengantar kartu keluarga, surat keterangan usaha, surat keterangan domisili, surat keterangan kurang mampu, surat keterangan ahli waris, surat keterangan kepemilikan tanah, surat keterangan pemasangan listrik, surat keterangan kelahiran, surat keterangan penambahan nama di kartu keluarga. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pegawai, diperlukan dimensi pokok untuk menentukan kualitas pelayanan. Dimensi pokok untuk menentukan kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah Bukti fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Perhatian (*empathy*).

a. Bukti fisik (*tangible*)

Bukti fisik mempunyai makna, yaitu Sarana atau peralatan yang digunakan untuk mendukung pelayanan di Kantor Kelurahan Nanga Bulik dapat dilihat berdasarkan ketersediaan fasilitas kantor, perlengkapan, kebersihan sehingga memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat selama berada di ruangan pelayanan.

Sarana merupakan penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila sarana tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil sesuai yang diharapkan. Dalam hal ini sarana yang ada pada Kantor Kelurahan Nanga Bulik yang sudah memadai dapat dilihat dari tanggapan responden yang menyatakan bahwa sarana yang ada di kantor kelurahan sudah memadai.

Dari uraian tersebut menunjukkan bahwa bukti fisik atau sarana yang ada di Kantor Kelurahan Nanga Bulik merupakan salah satu faktor yang mendukung terhadap kualitas pelayanan sebab ketersediaan sarana maupun fasilitas yang disediakan di Kantor Kelurahan Nanga Bulik sudah memadai bila dilihat dari segi jumlahnya. Hanya saja masih perlu diperhatikan oleh pemerintah Kelurahan Nanga Bulik adalah tersedianya ruang tunggu yang harus dilengkapi dengan fasilitas yang memadai yaitu penambahan sarana tempat duduk bagi masyarakat yang menunggu proses pelayanan. Hal ini untuk meningkatkan kepuasan pada masyarakat dalam memberikan pelayanan sehingga menghasilkan pelayanan yang optimal.

b. Keandalan (*reliability*)

Kehandalan (*reliability*) dalam hal ini yaitu merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan dalam setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Kecepatan pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin melalui perilakunya sehari-hari. Tingkat kemampuan yang tinggi akan lebih cepat mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya dalam hal ini pelayanan yang ada di Kantor

Kelurahan Nanga Bulik, sebaliknya apabila tingkat kemampuan pegawai rendah kecenderungan tujuan organisasi yang akan dicapai akan lambat bahkan menyimpang dari rencana semula. Kemampuan yang dimaksud adalah kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dari pernyataan diatas dapat dinyatakan bahwa keandalan atau kecepatan harus dimiliki oleh pegawai Kantor Kelurahan Nanga Bulik khususnya dibidang pelayanan. Dengan demikian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat keandalan atau kecepatan sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri masyarakat. Kecepatan dalam hal ini yaitu kecepatan dari pegawai kantor kelurahan untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan tepat waktu sehingga keandalan atau kecepatan merupakan salah satu dimensi penting yang harus dimiliki oleh pemberi pelayanan.

C. Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu merupakan kerelaan dan keinginan pegawai Kantor Kelurahan Gebangrejo dalam membantu kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan serta respon yang baik, cepat, tepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesiapan pegawai dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat membutuhkan ketanggapan dari pegawai dalam memberikan respon terhadap keluhan dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan, Maka dari itu daya tanggap seorang pegawai sangat diperlukan agar orientasi pada pelayanan dapat dicapai dengan baik.



Gambar 1.1

Aktivitas Pelayanan Publik Kelurahan Nanga Bulik

Sumber : Dokumentasi Pribadi (2024)

d. Jaminan (*assurance*)

Jaminan (*assurance*) dalam hal ini berarti sikap dari Pegawai Kantor Kelurahan Nanga Bulik dalam memberikan jaminan atau kepastian dalam pelayanan publik kepada masyarakat. Dimensi jaminan adalah dimensi dari kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan keramahan dan sopan santun serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai dalam memberi pelayanan. Pegawai yang ramah akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan.

Dari uraian tersebut menunjukkan bahwa jaminan dalam hal ini sikap ramah yang diberikan pegawai Kantor Kelurahan Nanga Bulik sangat dibutuhkan. Dikarenakan dengan sikap ramah pembicaraan yang wajar dalam arti tidak dibuat-buat, cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan. Dengan sikap pegawai yang seperti itu maka akan memperlancar proses pelayanan dan dengan sikap ini masyarakat akan merasa nyaman dan puas serta merasa dihargai saat menerima pelayanan.

e. Perhatian (*empathy*)

Perhatian (*empathy*), yaitu merupakan rasa peduli yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan oleh pegawai dalam hubungan komunikasi yang baik dan memahami keinginan atau kebutuhan masyarakat serta kesediaan pegawai Kantor Kelurahan Nanga Bulik dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya kualitas pelayanan publik.

2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Nanga Bulik Kecamatan Bulik Kabupaten Lamandau.

a. Sumber daya Manusia

Faktor utama dan paling menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi adalah terletak pada tersedianya sumberdaya manusia diantaranya pegawai pelaksana yang berkualitas tidak hanya mampu melaksanakan pekerjaan sesuai sistem, prosedur dan beban tugas yang menjadi tanggungjawab, akan tetapi diharapkan mempunyai semangat, kemauan serta komitmen bersama untuk mewujudkan tujuan yang ditetapkan sesuai visi dan misi. Instansi pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan serta kelancaran birokrasi dalam melayani kebutuhan masyarakat.

Penempatan manusia (pegawai kelurahan) sebagai faktor yang menentukan adalah didasarkan pada pemikiran bahwa dalam proses pelayanan, manusia mempunyai kemampuan menggerakkan, mengendalikan dan pendayagunaan semua potensi untuk mencapai tujuan organisasi. Kondisi kemampuan dan motivasi sumberdaya manusia akan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kelurahan.

Tabel 1.1
Daftar Pegawai Kelurahan Nanga Bulik

NO	NAMA / NIP	JABATAN	KETERANGAN
1.	SARIPUDIN,S.IP 198206252006041009	Lurah	PNS
2.	MUHAMMAD AFANDI, S.A.P 198407272014091001	Sekretaris Lurah	PNS
3.	RAHMADI RIDARSIL, A. Md 197804122008021001	Kasi Pelumtrantibum	PNS
4.	MUGIANTO, S.E. 198807082019031016	Kasi Kesos & PM	PNS
5.	ANGGI LESTARI , A. Md 198812172010012003	Kasi Pem	PNS
6.	MARJONI , S.I.P 197604022006041008	Pelaksana	PNS
7.	YERSI FARADILLA TAUN 197709022006042019	Pelaksana	PNS
8.	MUHAMAD ASWAN 198212112006041010	Pelaksana	PNS
9.	ZAMIR MA'RUPI 198201172003121005	Pelaksana	PNS
10.	SITI NURJAM 197404052006042027	Pelaksana	PNS
11.	YAN NURRIANSYAH 197101312006041009	Pelaksana	PNS
12.	JAPAR NIP. 197206252006041006	Pelaksana	PNS
13.	MUHAMMAD IRSAD 197704172006041013	Pelaksana	PNS
14.	ARDIATI 198202172007012004	Pelaksana	PNS
15.	MUHAMAD FUAD 198010032007011006	Pelaksana	PNS
16.	RUSDIANA	-	THL
17.	FAISAL MUBARAK	-	THL
18.	TRISNAWATI	-	THL
19.	KASPUL ANWAR	-	THL
20.	NOVIANTIKA	-	THL

Sumber : Daftar Nominatif Pegawai Kantor Kelurahan Nanga Bulik Tahun 2023.



Dari tabel diatas dapat dilihat terdapat kekurangan pegawai selaku petugas pelayanan publik di kantor kelurahan Nanga Bulik sehingga mengakibatkan kurang optimalnya pelayanan.

b. Sarana / Prasarana

Dalam melaksanakan pelayanan publik, sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor pendukung untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, berdasarkan informasi yang tersedia, berikut adalah beberapa kekurangan sarana dan prasarana dalam pelayanan publik di Kelurahan Nanga Bulik, Kecamatan Bulik, Kabupaten Lamandau :

1. Ruang Pelayanan belum memenuhi standar : belum tersedianya fasilitas standar pelayanan minimal : Ruang Menyusui, Ruang Ramah Anak dan lain – lain;
2. Kurangnya peralatan : Kurangnya Komputer, Printer;
3. Akses internet kurang maksimal : Koneksi internet tidak stabil;
4. Belum ada aplikasi pelayanan berbasis digital : aplikasi dimaksud untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat agar dapat diakses untuk pengguna layanan.

c. Kedisiplinan petugas pelayanan

Disiplin merupakan sikap yang menggambarkan kepatuhan terhadap peraturan atau ketentuan yang berlaku. Disiplin merupakan tuntutan bagi berlangsungnya kehidupan bersama yang teratur, tertib yang merupakan syarat mutlak bagi kelangsungan suatu kemajuan dan perkembangan organisasi. Pelayanan publik akan terlaksana dengan baik apabila pegawai memiliki disiplin yang tinggi. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan pegawai dalam memberikan pelayanan terutama dengan konsistensi waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Seorang pegawai yang memiliki kedisiplinan yang tinggi sangat diperlukan untuk mendorong terlaksananya tujuan organisasi secara maksimal.

SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi maju atau tidaknya atau berhasil atau tidaknya suatu organisasi atau instansi yang khususnya bertugas dalam pelayanan publik. Dalam hal ini kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Nanga Bulik dalam menyediakan sarana untuk pengguna layanan sudah memadai hanya saja ketersediaan sarana seperti jumlah tempat duduk di ruang tunggu kurang bagi masyarakat. Tentang keandalan atau kemampuan dalam hal ini kecepatankhususnya dibidang pelayanan masih kurangcepat di karenakan penyelesaian urusan pelayanan belum dapat terselesaikan secara cepat sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditentukan hal ini disebabkan belum adanya Standar operasional prosedur (SOP) pelayanan di Kelurahan Nanga Bulik. Daya tanggap dan jaminan yang diberikan oleh pegawai atau staf masihbelum sesuai dengan harapan masyarakat serta perhatian yang diberikan oleh staf atau pegawai belum dapat memahami kebutuhan masyarakat dan belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Kantor Kelurahan Nanga Bulik Kecamatan Bulik Kabupaten Lamandau adalah Sumber daya manusia, sarana/prasaran dan kedisiplinan petugas pelayanan.

SARAN

Agar kedepannya staf/pegawai Kantor Kelurahan Nanga Bulik Kecamatan Bulik Kabupaten Lamandau lebih meningkatkan kinerja dalam melaksanakan tugas dalam hal pelayanan kepada masyarakat, staf/pegawai juga harus cepat tanggap, ramah, memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan dan dapat memahami kebutuhan masyarakat serta ketersediaan sarana berupa kursi untuk ruang tunggu perlu ditambahkan sehingga dapat memberikan kenyamanan pada masyarakat saat menunggu proses pelayanan.

Staf/pegawai Kantor Kelurahan Nanga Bulik Kecamatan Bulik Kabupaten Lamandau agar lebih meningkatkan sumber daya manusia dan disiplin melalui pelatihan dalam memberikan pelayanan sehingga kualitas pelayanan lebih optimal.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2002. *Prosedur Penelitian, Rineka Cipta, Jakarta.*
- Atep, Adya Bharata. 2004. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media komputindo.*
- Battinggi, Ahmad, 1997, *Pelayanan umum, unhas, ujung pandang .*
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2012. *Service, Quality Satisfaction.* Jogjakarta: Andi Offset.
- Kurniawan, Agung, 2005 *Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta : Pembaharuan.*
- Kencana, Syafie Inu. 2006. *Ilmu Administrasi Publik.* Jakarta, Rineka Cipta.
- Moekijat, 1985, *Manajemen Kepegawaian, ghalia Indonesia Balai Pustaka , Jakarta.*
- Moenir, A. S, 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Cetakan Pertama,* Penerbit PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook,* Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Narbuko dan Achmadi, 2002, *Metodologi Penelitian, PT . Bumi Aksara, Jakarta.*
- Republik Indonesia, 2009. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*
- Republik Indonesia, 2005. *Peraturan Pemerintah 73 Tahun 2005 tentang Pemerintah Kelurahan*
- Sianipar, JPG. 2000. *Manajemen Pelayanan Masyarakat, Jakarta. Lembaga Administrasi Negara.*
- Sugiono, 2002, *Metode Penelitian Administrasi,* Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Rineka Cipta, Jakarta.*
- Tangkalisan, 2005, *Manajemen Publik, PT Gramedia Widayarsana Indonesia, Jakarta.*
- Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiyansyah 2011:11). *indikator kualitas pelayanan*