

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN LAJANGIRU KECAMATAN UJUNG PANDANG KOTA MAKASSAR

Deden Achmad^{1*}, Nurbiah Tahir², Sitti Rahmawati Arfah³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This research aims to find out the quality of public services in the Office of The Village of Tunggaliru Subdistrict Ujung Pandang Makassar City. The type of research used is qualitative research. The data sources used are primary and secondary. The number of informants is 5 people. Data collection is done using observation, interview and documentation techniques. Data analysis techniques using data reduction measures, data presentation, data verification, and using the application of triangulation data, namely source triangulation, technique and time. The results showed that the quality of public services applied in the Village Office of Tunggaliru Subdistrict of Ujung Pandang Makassar City is still less qualified when viewed from several indicators of the main dimensions in the quality of public services according to Parasuraman (2012): the only dimensions of physical appearance (tangibles) such as office facilities that are still less comfortable.

Keywords: *quality, public service, village*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif. Sumber data yang digunakan yaitu primer dan sekunder. Jumlah informan yaitu 5 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan menggunakan langkah reduksi data, penyajian data, verifikasi data, serta menggunakan pengabsahan data triangulasi yakni triangulasi sumber, teknik dan waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diterapkan di Kantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar masih kurang berkualitas apabila ditinjau dari beberapa indikator dimensi pokok dalam kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman (2012): hanya saja pada dimensi kenampakan fisik (*tangibles*) seperti fasilitas kantor yang masih kurang memadai.

Kata kunci: kualitas, pelayanan publik, kelurahan

* dedenachmad@gmail.com

PENDAHULUAN

Kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai landasan awal bagi terwujudnya peningkatan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dan secara umum dapat menjadi suatu nilai timbulnya sebuah rasa kepercayaan dalam pola hubungan antara pemerintah dan masyarakat, sehingga pemerintah berkewajiban harus memberikan jaminan pelayanan yang berkaitan dengan proses kegiatan pelayanan publik agar setiap masyarakat dapat memperoleh mutu pelayanan yang maksimal sehingga dapat timbulnya rasa kenyamanan bagi masyarakat dalam proses kepengurusan administrasi.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu pola standar pelayanan publik yang berkaitan dengan ketepatan yang dibutuhkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan maksimal yang diberikan oleh pemerintah menitik beratkan harus adanya kejelasan tentang waktu, prosedur pelayanan dan sarana

prasarana sehingga adanya jaminan bagi masyarakat dalam memperoleh kualitas dalam pelayanan publik dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 15 bahwa penyelenggara publik menyediakan sarana prasarana dan atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai dan penyelenggara publik memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga negara yang menganut sistem demokrasi mengharuskan dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan harus membuka diri terhadap hak masyarakat untuk dapat memperoleh kualitas berkaitan dengan pelayanan publik dikarenakan kebutuhan masyarakat yang sangat besar khususnya terhadap proses yang meliputi pengurusan administrasi sehingga dapat timbulnya sebuah rasa kenyamanan serta kepuasan masyarakat terhadap suatu proses kegiatan pelayanan.

Pelayanan publik juga termasuk dalam unsur penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) yaitu berkaitan dengan keterbukaan dan pertanggung jawaban aparatur pemerintah dalam hal memberikan sebuah pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sehingga

pemerintah seharusnya menjalankan fungsi-fungsinya dalam memberikan pelayanan publik secara maksimal sesuai prinsip-prinsip *good governance*. Berkaitan dengan pemerintahan maka fungsi pemerintah yakni menjalankan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, oleh sebab itu pemerintah dalam fungsinya tidak terlepas dari harus adanya kualitas pelayanan publik yang harus diberikan dan juga dituntut untuk selalu memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara maksimal.

Pelayanan publik harus menitik beratkan pada hak-hak masyarakat untuk mendapatkan sebuah pelayanan berkualitas yang harus diberikan pemerintah kepada masyarakat dalam hal ketanggapan pemerintah memberikan pelayanan secara cepat berkaitan dengan waktu penyelesaian pengurusan administrasi harus sesuai dengan waktu standar oprasional yang telah ditetapkan dan tepat harus adanya kejelasan informasi yang berkaitan dengan kelengkapan-kelengkapan kepengurusan administrasi. Sehingga hal demikian dalam proses memberikan pelayanan pemerintah harus maksimal khususnya tidak menghabiskan banyak waktu dalam proses pengurusan pelayanan dan sehingga masyarakat sebagai penerima pelayanan dapat

mendapatkan sebuah service yang berkualitas berkaitan dengan pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kantor Kelurahan Lajangiru.

Kelurahan mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh camat serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya sesuai Ketentuan Rancangan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 mengenai Kelurahan, sehingga dengan peraturan tersebut mengharuskan aparatur pemerintah kelurahan dapat mengurus pemerintahannya sendiri sehingga diharapkan dapat memberikan sebuah pelayanan publik yang berkualitas dalam setiap pengurusan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Begitu pula dengan pemerintah Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar sebagai pemerintah yang berwenang dan bertugas untuk dapat memberikan sebuah jaminan kualitas dalam pelayanan publik kepada masyarakat khususnya mengenai proses kepengurusan administrasi di wilayah kelurahan seperti halnya dalam proses mengurus surat rekomendasi kartu keluarga. Hal-hal demikian yang harus di penuhi oleh pemerintah agar dapat

memberikan cerminan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat sehingga dapat tercipta rasa kepuasan ketika melakukan pengurusan yang menyangkut dengan pelayanan publik di kantor kelurahan sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Tata Kerja Pemerintah Kelurahan dalam daerah Kota Makassar. Maka dari itu agar dapat memberikan sebuah jaminan pelayanan yang berkualitas pemerintah Kelurahan Lajangiru menetapkan seksi-seksi yang khusus dalam struktur organisasi sehingga mempermudah memberikan pelayanan kepada masyarakat didalam struktur organisasi pemerintah Kelurahan Lajangiru terdiri dari Lurah sebagai kepala kelurahan dan sekretaris kelurahan, juga beberapa seksi yang dibentuk dalam proses kepengurusan menunjang pelayanan publik kepada masyarakat.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan

yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi Pemerintahan di Kantor Kelurahan Lajangiru belum dapat memenuhi kualitas pelayanan seperti yang diharapkan dan diinginkan oleh masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan-keluhan yang dilontarkan oleh masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan masih kurang berkualitas, dikarenakan sangat minimnya dan masih kurang memudahinya sarana serta prasarana di Kantor Kelurahan Lajangiru. Maka dari itu untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan

Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar, ada beberapa aspek yang dibutuhkan untuk mengukur suatu kualitas pelayanan publik seperti: kenampakan fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*empathy*). 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.

Mengingat betapa pentingnya mewujudkan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Lajangiru. Peneliti melakukan observasi awal dengan menentukan fenomena-fenomena pelayanan saat ini, terkhusus pada kualitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dilihat dari sisi dimensi kenampakan fisik (*tangibles*) dalam kualitas pelayanan publik masih kurang memadai seperti, alat kantor berupa mesin komputer dan printer hanya terdapat satu unit di Kantor Kelurahan Lajangiru. Dengan hal ini sangat mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap masyarakat dan masyarakat pun tidak merasa puas atas pelayanan

yang diberikan, karena sangat memperlambat pengurusan masyarakat.

Dilihat dari sisi dimensi keandalan (*reliability*) dalam kualitas pelayanan publik kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah tercapai seperti, pembuatan surat surat kepengurusan masyarakat dilakukan sangat teliti agar tidak terjadi kesalahan yang membuat masyarakat tidak puas dan harus sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat agar masyarakat tidak ada yang komplain. Dengan hal ini yang membuat masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Dilihat dari sisi dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dalam kualitas pelayanan publik menjadi salah satu penentu membuat masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan, dikarenakan pegawai dalam hal ini sangat tanggap dan cepat dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dan komitmen pegawai sangat mengutamakan kepuasan masyarakat serta memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin.

Dilihat dari sisi dimensi jaminan (*assurance*) dalam kualitas pelayanan publik sikap sopan santun dan keramahan pegawai di Kantor Kelurahan Lajangiru mampu meyakinkan kepercayaan masyarakat

atas pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat puas dan merasa bahwa pegawai di Kantor Kelurahan Lajangiru memberikan pelayanan setulus hati tanpa pilih kasih agar kepercayaan masyarakat terjaga dan tidak ada yang diskriminasi. Dengan hal ini sebagai bukti menunjukkan bahwa dilihat dari sisi jaminan (*assurance*) sudah tercapai.

Demikian halnya mengenai dimensi empati (*empathy*) dalam kualitas pelayanan publik sepenuhnya sudah diterapkan oleh pegawai Kantor Kelurahan Lajangiru dalam memberikan pelayanan seperti, rasa kepedulian dan perhatian pegawai terhadap masyarakat sudah sangat maksimal dikarenakan ketulusan dan penuh keikhlasan serta tanggung jawab pegawai dalam hal ini membuat masyarakat merasa diperhatikan dan masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Dari uraian diatas, dengan ini pelayanan staf/pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik sudah bisa dikatakan maksimal dan sudah diterapkan, hanya saja yang belum tercapai sebagian dari segi sarana dan prasarana kantor seperti fasilitas-fasilitas kantor yang masih kurang memadai dan itu perlu diperhatikan untuk kedepannya, sebab salah satu yang menjadi penghambat tercapainya

kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar. Dengan hal ini aktivitas pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu kinerja dan kegiatan organisasi serta pencapaian tujuan organisasi tersebut secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan bukan hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan masyarakat, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada masyarakat pada Kantor Kelurahan Lajangiru yang beralamat di Jl. Sungai Limboto No. 16 Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan ini merupakan salah satu Instansi Pemerintah Kota Makassar yang menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat.

Dengan berbagai fenomena yang ditemukan di Kantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar terlihat bahwa kualitas pelayanan yang ditunjukkan masih kurang maksimal dan belum dikatakan berkualitas, sebab belum sepenuhnya mampu menerapkan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman (2012) mengenai beberapa dimensi pokok kualitas pelayanan publik seperti: kenampakan fisik (*tangibles*), dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi

ketanggapan (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dan dimensi empati (*empathy*).

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan penelitian adalah pendekatan fenomenologi dengan didukung data kualitatif sebagaimana peneliti berusaha untuk mengungkapkan suatu fakta atau realita mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar.

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung melalui penelitian, yang berupa hasil wawancara atau pengamatan kepada para informan. Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen atau laporan laporan yang tertulis dan tidak tertulis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan uraian diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar belum sepenuhnya tercapai, sebab pemenuhan segala pencapaian kualitas pelayanan masih kurang memadai dan belum bisa dikatakan berkualitas.

Proses pelayanan publik agar dapat mencapai sasaran yang diinginkan tentunya harus didukung oleh beberapa dimensi pokok dalam kualitas pelayanan publik, seperti yang dikemukakan oleh Parasuraman (2012) terdapat 5 dimensi pokok yang perlu diterapkan agar tercapainya suatu kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar yaitu:

Dimensi Kenampakan Fisik (*Tangibles*)

Dimensi ini penyedia layanan mampu memenuhi segala bentuk fisik sarana serta prasarana yang kantor yang mampu mempercepat proses pemberian pelayanan terhadap masyarakat. Dengan ini pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak terhambat maupun terkendala karena ketersediaan peralatan-peralatan yang dipergunakan dalam memberikan pelayanan. Seperti halnya fasilitas-fasilitas kantor berupa peralatan komputer dan printer belum memadai dan pada dimensi kenampakan fisik dalam kualitas pelayanan publik belum mampu memenuhi ketersediaan peralatan-peralatan yang dipergunakan pegawai dalam proses pemberian pelayanan terhadap masyarakat di Kantor

Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar.

Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Dimensi ini penyedia layanan mampu memberikan pelayanan sesuai yang diharapkan masyarakat secara tepat dan terpercaya serta memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Seperti halnya kehandalan para pegawai di Kantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar yang sudah mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan mudah serta pegawai lihai dalam berbagai penggunaan fasilitas-fasilitas yang ada Kantor Kelurahan Lajangiru dalam proses pemberian pelayanan terhadap masyarakat sesuai yang diharapkan masyarakat. Hal ini menunjukkan pada dimensi kehandalan (*reliability*) sudah tercapai.

Dimensi Ketanggapan (*Responsiviness*)

Dimensi ini penyedia layanan mampu merespon setiap kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan masyarakat dalam proses pemberian pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan para pegawai untuk membantu masyarakat dengan baik dan cepat tanpa terkecuali. Pada dimensi ini ketanggapan para pegawai dalam

memberikan pelayanan terhadap masyarakat itu sudah memuaskan bagi masyarakat. Jadi ketanggapan (*resposiviness*) dalam kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lajangiru, sudah tercapai dan sudah diterapkan oleh para pegawai kantor.

Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Assurance atau jaminan dan kepastian penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini pegawai mampu memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Jaminan yang diberikan pemerintah berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada masyarakat sifat dipercaya yang dimiliki para masyarakat. Jika masyarakat sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Terkait dimensi jaminan (*assurance*) dalam kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar sudah diterapkan dengan maksimal. Hal ini ditandai dengan perilaku para pegawai menunjukkan sikap yang baik, ramah, serta sopan santun terhadap masyarakat tanpa diskriminasi agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan

tidak serta merta hanya berperilaku baik kepada masyarakat golongan atas saja.

Dimensi Empati (*Empathy*)

Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan peduli atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat dimana pemerintah diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang masyarakat, serta memahami kebutuhan masyarakat. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan masyarakat secara individual. Penilaian kualitas publik yang pada umumnya sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan masyarakat dan mengutamakan kebutuhan masyarakat. Terkait dimensi empati (*empathy*) dalam kualitas pelayanan publik sudah diterapkan oleh pegawai di Kantor Kelurahan Lajangiru. Hal ini dapat ditandai dengan kepuasan masyarakat dapat terpenuhi atas pelayanan yang diberikan dan pegawai mampu menunjukkan sisi positif yang mencerminkan sebagai penyelenggara pelayanan publik yang sukses dalam pencapaian pelayanan secara efektif dan

efisiensi sesuai yang diharapkan masyarakat.

Adapun kelima indikator yang di bahas dalam mengukur kualitas pelayanan publik, menunjukkan bahwa pada dasarnya pegawai sudah melakukan tugasnya dengan baik. Kendala yang dihadapi oleh pegawai di Kantor Kelurahan Lajangiru adalah fasilitas fisik seperti peralatan-peralatan komputer dan printer yang masih kurang memadai yang menjadi penunjang tugas pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat di Kantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terkait Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Kenampakan fisik (*tangibles*), pada dimensi ini kualitas pelayanan publik belum bisa dikatakan berkualitas. Hal ini ditandai dengan fasilitas-fasilitas kantor seperti komputer dan printer masih kurang memadai yang dapat mempengaruhi dan menghambat proses pelayanan terhadap masyarakat di Kantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung

Pandang Kota Makassar, 2) Keandalan (*reliability*), pada dimensi ini kualitas pelayanan publik sudah bisa dikatakan berkualitas. Hal ini ditandai dengan kemampuan dan kemahiran para pegawai dalam penggunaan fasilitas-fasilitas kantor seperti, penggunaan alat komunikasi kantor dan penggunaan alat komputer maupun printer dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sudah tercapai di Kantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar, 3) Ketanggapan (*responsiveness*), pada dimensi ini kualitas pelayanan publik sudah bisa dikatakan berkualitas. Hal ini ditandai dengan respon para pegawai terhadap masyarakat begitu besar dan sangat memperhatikan apa yang diinginkan masyarakat serta mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam proses pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar, 4) Jaminan (*assurance*), pada dimensi ini kualitas pelayanan publik sudah bisa dikatakan berkualitas. Hal ini ditandai dengan kemampuan para pegawai meyakinkan masyarakat dapat tercapai dan memberikan pelayanan sesuai apa yang dibutuhkan dan diinginkan masyarakat agar masyarakat percaya atas pelayanan yang diberikan dan tidak terjadi kesalahan pada proses pemberian

pelayanan oleh para pegawai di Kantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar, 5) Empati (*empathy*), pada dimensi ini kualitas pelayanan publik sudah bisa dikatakan berkualitas. Hal ini ditandai dengan kepedulian para pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat begitu besar dan menjadi salah satu sisi positif para pegawai yang mampu menjalin hubungan yang baik antara pegawai dan masyarakat di Kantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdilah, W. S., Miharja, S., & Lestari, Y. D. (2015). Kualitas Pelayanan Publik di Balai Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Wilayah Bandung. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 6(1), 20-27.
- Arief, Mts. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Banyumedia
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: PT Raja Grafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nazir, Moh. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nogi, Hessel Tangklilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana
- Nurazizah. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*. Banda Aceh (Skripsi, Universitas Islam Negeri Banda Aceh)
- Ones Gita Crystalia. (2015). *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo* (Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta).
- Parasuraman dan Berry. 2012. SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1).
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi*. Bandung: Alfabeta