

PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG DI ERA COVID-19 DISEASE

Tria Novella Rambe¹, Mardiansyah²

1Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Sumatera Utara

2Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Sumatera Utara

Email: mardiandian948@gmail.com

Abstract

The Disdukcapil of Deli Serdang Regency made a policy based on the Letter of the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform Number 34 of 2020 concerning Adjustment of the Work System of the State Civil Apparatus in Efforts to Prevent Corona Virus Disease (Covid-19) in Government Agencies. which stated that for Deli Serdang people who wanted to take care of administration at the Population Service office and no longer needed to come to the office. People simply use email when submitting an administrative application. So the purpose of this study was to find out how the Public Service at the Department of Population and Civil Registration of Deli Serdang Regency was in the Corona Virus Disease (Covid-19) Era. This type of research in this study uses a descriptive method, with a qualitative approach. And it can be concluded that there is a change in the service system at the Disdukcapil Deli Serdang Regency. To anticipate the spread of the corona virus-19, the Disdukcapil of Deli Serdang Regency approached the sub-district for the processing of e-KTP and KK (Family Cards), and the Disdukcapil of Deli Serdang Regency had the SADOKO Innovation program (Ready for Population Documents).

Keywords: service quality

PENDAHULUAN

Penanganan pandemi Corona Virus Disease (Covid-19), pemerintah mengeluarkan peraturan nomor 21 tahun

2020, dalam pasal 1 tentang pembatasan sosial berskala besar. Sedemikian rupa untuk mencegah kemungkinan penyebaran Corona Virus Disease. Adapun pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten deli serdang membuat suatu

kebijakan berdasarkan surat Menpan RB Nomor 34 tahun 2020, yang menyatakan bahwa bagi masyarakat Deli Serdang yang hendak mengurus administrasi di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil (Disdukcapil) tidak perlu lagi datang ke kantor. Masyarakat cukup menggunakan email saat mengajukan permohonan administrasi.

Namun, pelayanan email hanya diberlakukan untuk pengurusan administrasi pembuatan akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian, dan akta kematian. Dan yang menjadi masalah awal pelayanan publik pada Disdukcapil Deli Serdang, tidak semua warga atau masyarakat Kabupaten Deli Serdang tersebut memiliki sarana untuk melakukan pelayanan sistem online, serta mereka tidak mengerti menggunakan sistem pelayanan online tersebut. Maka sangat diperlukannya sosialisasi secara langsung dari Disdukcapil kabupaten deli kepada kabupaten deli serdang. Dari uraian tersebut tergambar bahwa penulis menganalisis Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang di Era Covid 19.

KAJIAN LITERATUR

A. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan salah satu kunci utama 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. 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. Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (Ratminto dan Atik, 2015: 2), “pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi (sekelompok organisasi).

B. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Kurniawan (dalam Pasolong, 2013:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik merupakan salah satu fokus dari administrasi publik, dalam upaya pelaksanaan pelayanan publik, tugas administrasi publik adalah memberikan pelayanan yang baik terhadap kepentingan rakyat. Maka untuk membangun pelayanan publik yang berorientasi kepada kepentingan publik dibutuhkan administrasi atau birokrasi yang profesional.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Yang mencakup sifat, jenis dan layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dan pelayanan umum atau publik diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Hal ini sejalan dengan pendapat Hardiansyah (2011:23) yang menyebutkan bahwa pelayanan yang

diberikan oleh pemerintah di bedakan menjadi tiga yaitu:

- a. Pelayanan administratif, pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik atau umum, misalnya: pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), Sertifikat tanah, akta kelahiran, paspor, dll.
- b. Pelayanan barang, pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang menjadi kebutuhan publik atau umum, Misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, dan penyediaan air bersih.
- c. Pelayanan jasa, pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik atau umum. Pelayanan ini berupa pelayanan pendidikan tinggi, dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, persampahan, dll.

Standar pelayanan mencakup sifat, jenis dan layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan.

Menurut Mahmudi (2015:226), standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan harus ditetapkan sesuai standar pelayanan prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

- b. Waktu penyelesaian
Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan
Harus ditetapkan standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif atau biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.
- d. Produk pelayanan
Harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana
Harus ditetapkan standar penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik

Perlu ditetapkan kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Pemberian pelayanan publik tidak hanya dilakukan oleh pemerintah namun dapat dilakukan oleh pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat. Menurut Badu Ahmad (2013: 30) bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa jenis pelayanan, yaitu:

- a. Pelayanan pemerintah, adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait tugas-tugas umum pemerintah seperti pelayanan KTP, SIM, pajak dan keimigrasian.
- b. Pelayanan pembangunan, yaitu suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara.
- c. Pelayanan utilitas, yaitu jenis pelayanan yang terkait utilitas bagi masyarakat.

- d. Pelayanan sandang, pangan, dan papan, merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan.
- e. Pelayanan kemasyarakatan, yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan.

Pemberian pelayanan publik yang prima juga akan menciptakan kepuasan kepada pelanggan. Akan tetapi, ada beberapa faktor yang akan mempengaruhi dalam pelayanan. Menurut Moenir (2016 : 124) menyebutkan bahwa, “Ada tujuh faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan”, yakni:

- a. Faktor kesadaran yang meliputi kesadaran pegawai pada segala tingkat yang menjadi tanggung jawabnya yang akan membawa dampak yang positif terhadap organisasi
- b. Faktor aturan, aturan yang bersifat mutlak agar organisasi, pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah.
- c. Faktor organisasi, merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan

pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan.

- d. Faktor pendapatan, pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan.
- e. Faktor keterampilan petugas, merupakan kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan.
- f. Faktor sarana, sarana dibutuhkan dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan layanan diantaranya peralatan, perlengkapan, alat bantu dan fasilitas lainnya.

Moenir (2016 : 184) merumuskan hambatan pelayanan publik, yaitu:

- a. Adanya dugaan terjadinya penyimpangan dalam pelaksanaan pelayanan publik
- b. Adanya sikap dan tingkah laku dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan yang dirasa tidak sesuai dengan budaya bangsa Indonesia yang berfalsafah Pancasila dengan jubarannya.
- c. Kurang adanya disiplin pada petugas terhadap jadwal atau waktu yang telah ditentukan.

- d. Penyelesaian masalah yang berlarut-larut tidak ada keastian kapan akan selesai.
- e. Adanya kelalaian dalam penggunaan bahan, pengerjaan barang, tidak sesuai dengan permintaan atau standar.
- f. Aturan itu sendiri dianggap menyulitkan, memberatkan atau dirasa mengurangi hak mereka, dan
- g. Tidak ada tanggapan yang layak terhadap keluhan yang telah disampaikan.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Ratminto dan Winarsih, 2012:175-176) menyederhanakan pengukuran kualitas pelayanan menjadi lima indikator, disebutkan bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen/masyarakat, terdapat lima ukuran kualitas pelayanan, yaitu: Free Dimension of SERVQUAL (*SERVice QUALity*), yaitu:

1. Ketampakan fisik (*tangibles*) yaitu penampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh penyelenggara (*providers*).

2. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kerelaan untuk menolong pelanggan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada pelanggan.
5. Empati (*emphaty*) yaitu perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh penyelenggara kepada pelanggan.

Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46-47), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu : *Tangible* (berwujud), *Reability* (keandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurancce* (jaminan), *Empathy* (Empati). Masing – masing dimensi memiliki indikator – indikator sebagai berikut :

1. Dimensi *Tangible* (Berwujud) terdiri atas indikator : Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan, Kenyamanan tempat melakukan layanan, Kemudahan

dalam proses pelayanan, Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan, Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

2. Dimensi *Reability* (kehandalan) terdiri atas indikator : Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, Memiliki standar pelayanan yang jelas, Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan, Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan.

3. Dimensi *Responsiviness* (ketanggapan), terdiri atas indikator : Merespon setiap pelanggan, Pelayanan dengan cepat dan tepat, Pegawai melakukan pelayanan dengan tepat waktu, Respon Keluhan Pelanggan,

4. Dimensi *Assurance* (jaminan) terdiri atas indikator : Jaminan tepat waktu pelayanan, Jaminan kepastian biaya pelayanan.

5. Dimensi *Emphaty* (Empati) terdiri atas indikator : Mendahulukan kepentingan pengguna layanan, Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, Tidak diskriminasi Dalam melayani pengguna layanan,

Melayani dan menghargai setiap pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif tentang penyelenggaraan pelayanan publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang diharapkan, peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada bab ini, pembahasan akan dilakukan dengan menggabungkan hasil dari teknik observasi dan wawancara, sedangkan teknik dokumentasi yang berupa dokumentasi (foto, gambar, bagan) penelitian akan disajikan pada bagian lampiran.

Pelayanan publik merupakan kebutuhan setiap masyarakat. Oleh karena itu, setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Disdukcapil hendaknya memperhatikan kelima aspek yang telah disebutkan di atas, yaitu aspek bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Aspek-aspek tersebut

akan diteliti menggunakan teknik observasi dan wawancara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk melakukan pembahasan penelitian, penulis menggunakan teori yang dikemukakan Zeihaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Ratminto dan Winarsih, 2012:175-176) yaitu Analisis Kualitas Pelayanan atau Service Quality (SERVQUAL) yang merupakan metode deskriptif guna menggambarkan tingkat kepuasan. Beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian SERVQUAL terhadap pelayanan, yaitu :

1. Ketampakan fisik (Tangible)

Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang sudah menerapkan dimensi Tangibles beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kebersihan tempat pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu fasilitas fisik. Fasilitas yang belum tersedia seperti belum adanya

ruang tunggu di bagian depan sebelum pintu masuk front office, belum tersedianya Koran di ruangan membaca, serta belum tersedianya pengeras suara guna memanggil masyarakat yang mengantri untuk mengambil berkas yang telah selesai.

Adapun Pelayanan Publik di Era *Corona Virus Disease* (Covid-19) pada Disdukcapil Kabupaten Deli Serdang terkait aspek bukti fisik (*tangible*), yaitu terdapat penambahan sarana prasarana yang berhubungan dengan protokol kesehatan. Dan fasilitas untuk penunjang kegiatan pelayanan online dalam hal ini adalah dengan menggunakan email dan perangkat komputer.

2. Kehandala (Reliability)

Salah satu wujud pelayanan publik yang baik ialah terciptanya pelayanan yang cepat dan tepat. Oleh karena itu, Aparatur Sipil Negara (ASN) dituntut untuk cekatan dalam bekerja. Reliability atau kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal-hal yang terlibat dalam aspek ini yaitu, seperti ketepatan waktu, kecepatan, serta kecermatan dalam menyelesaikan produk layanan. Hal tersebut sangat diperlukan agar tercipta kepuasan dalam diri masyarakat.

Dapat diketahui bahwa Disdukcapil Kabupaten Deli Serdang telah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu. Hal ini dapat terlaksana karena pegawai melakukan pemrosesan pengajuan layanan sesuai dengan ketentuan aturan yang berlaku. Terkait masalah ketepatan waktu penyelesaian pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Deli Serdang sudah tepat dengan waktu yang telah ditetapkan jika tidak ada masalah karena seperti masalah jaringan dari pusat.

karena dengan kehandalan yang dimiliki oleh pegawai tersebut maka masyarakat sebagai pengguna layanan akan mendapatkan pelayanan yang diharapkan, cepat, dan mudah. Dan Pelayanan Publik pada Disdukcapil Kabupaten Deli Serdang di Era *Corona Virus Disease* (Covid-19), terkait aspek kehandalan (*reliability*), yaitu Disdukcapil Kabupaten Deli Serdang membuat kebijakan beberapa pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Deli bisa di urus secara online, yaitu melalui via email. Pelayanan yang bisa secara online itu seperti, pelayanan akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian, akta kematian. Tetapi, Pelayanan secara langsung masih berjalan dengan tetap menerapkan protokol kesehatan, hal tersebut dikarenakan tidak

semua produk pelayanan bisa urus secara online.

3. Daya tanggap (responsiveness)

Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang sudah menerapkan dimensi Responsivines beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan Pada dimensi Responsivines sesuai dengan harapan masyarakat antara lain pengetahuan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemampuan pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat, merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, keluhan pengguna layanan direspon oleh pegawai, pegawai memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat. Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut.

4. Jaminan (Assurance)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya jaminan atas pelayanan yang diberikan. Jaminan atas pelayanan sangat ditentukan oleh kinerja pegawai pelayanan, oleh karena itu profesionalisme serta kompetensi pegawai sangat diperlukan guna

meningkatkan pelayanan yang baik dan berkualitas.

pegawai atau petugas pelayanan pada Disdukcapil Deli Serdang sudah kompeten, biaya pengurusan pelayanan adalah gratis, dan jaminan bebas bahaya serta resiko yaitu pada kantor Disdukcapil Kabupaten Deli Serdang sudah aman.

Pelayanan Publik di Era *Corona Virus Disease* (Covid-19) pada Disdukcapil Kabupaten Deli Serdang terkait aspek Jaminan (*assurance*) Untuk mengantisipasi penyebaran virus corona, maka Disdukcapil Kabupaten Deli Serdang menerapkan protokol kesehatan dalam melakukan pelayanan, lalu membuat adanya pembatasan antrian masyarakat yang datang pada kantor Disdukcapil Kabupaten Deli Serdang.

5. Empati (Empathy)

Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang, terbukti dengan adanya prinsip, “salam, senyum, sapa” yang diterapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Deli Serdang. Pegawai juga sopan dalam melayani masyarakat. Selain dari pernyataan pegawai, pernyataan masyarakat juga diperlukan sebagai bukti bila Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang telah menerapkan sikap empati.

Pelayanan Publik di pada Disdukcapil Kabupaten Deli Serdang di Era *Corona Virus Disease* (Covid-19), empati (*empathy*) yang diberikan seperti jika ada masyarakat yang tidak paham dalam pengurusan pelayanan online, dan masyarakat tersebut datang langsung ke kantor Disdukcapil Kabupaten Deli Serdang, maka petugas pelayanan dan pegawai Disdukcapil Kabupaten Deli Serdang tetap melayani masyarakat tersebut secara langsung.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Pelayanan Publik di Era Covid-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Terkait dengan dimensi *tangibles* (bukti fisik), Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang sudah memadai dan memuaskan masyarakat. Disdukcapil Kabupaten Deli Serdang telah memiliki ruang bermain anak-anak, ruang membaca, smoking area, kotak saran dan parkir yang luas.

- b. Dari aspek *reliability* (kehandalan), Disdukcapil Kabupaten Deli Serdang telah melakukan pelayanan yang baik. Hal ini ditandai dengan cepatnya waktu pemrosesan/pembuatan produk layanan yang sesuai dengan waktu yang ada pada SOP
- c. Berdasarkan aspek *responsiveness* (daya tanggap). Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahannya terkait dengan pertanyaan tersebut.
- d. Berdasarkan aspek *assurance* (jaminan) bahwa kantor Disdukcapil telah memberikan jaminan pengetahuan dari pegawai atau petugas pelayanan, jaminan kemudahan akses, jaminan kepastian biaya, dan, dan jaminan keamanan kepada masyarakat.
- e. Berdasarkan aspek *empathy* (empati), kantor Disdukcapil Kabupaten Deli Serdang telah memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan, Dengan sikap yang ramah dalam melakukan pelayanan.

- Daryanto, & Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Dwiyanto, Agus. 2009. Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Buku UPP AMP YKPN
- Moenir. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Kadir, Abdul. 2016. *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*. CV. Dharma Persada
- Tahir Arifin. 2011. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Jakarta : Pustaka Indonesia Press

REFERENSI

Badu Ahmad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Makasar: Andi offset