

# KUALITAS PELAYANAN DI KECAMATAN GUBENG KOTA SURABAYA

Ady Kusuma Putra

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

## Abstract

*Quality of Service in Sub District Gubeng Surabaya City. Since the era of reform in Indonesia, the role of government in realizing good governance especially in terms of service delivery to the public through the improvement of the performance of the state apparatus has become one of the steps taken to perfect the bureaucratic order, leading to the process of bureaucratic reform. Even since formulated Law no. 23 of 2014 on local governments directed to be able to provide an innovation in the provision and improvement of service quality. The formulation of the problem in the lift in the performance study of service quality in sub-district gubeng surabaya city.*

*The method used in this research is the method of quality analysis of data management techniques in the form of a description of words, from interviews or observations in the field then analyzed in order to get a conclusion. Based on the authors observation about the performance of service quality in sub-district gubeng surabaya more improve the service quality which is considered less satisfactory in the service process that is the dimension of physical facility (tangible) so that society can feel satisfied and comfortable while carry out service in Sub Gubeng.*

*In order for the continuity of service to run smoothly, should be considered again facilities and infrastructure in the office, such as parking space in the extension, seats for the community, waiting for the service process should be adequate and feasible to use.*

**Keywords:** *Performance, quality of public service*

## Pendahuluan

Sejak era reformasi bergulir di Indonesia, peran pemerintah dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik (good governance) telah memasuki babak baru dalam hal penyempurnaan birokrasi, maupun perbaikan dari sistem-sistem birokrasi sebelumnya yang dinilai kurang relevan dengan kehidupan masyarakat saat ini. Reformasi birokrasi merupakan langkah yang ditempuh pemerintah sebab adanya pergeseran paradigma sehingga masyarakat menghendaki perubahan maka perlu melakukan reformasi birokrasi. Salah satu yang menjadi arah kebijakan reformasi birokrasi yaitu meningkatkan kinerja aparatur Negara (Sedarmayanti, 2009, hal. 115) Mengacu pada Undang-Undang tersebut, maka Albrecht dalam bukunya (Ibrahim, 2008, hal. 2) mengatakan bahwa pelayanan itu dirumuskan sebagai: Total pendekatan organisasi yang membuat kualitas pelayanan di rasakan oleh pelanggan, menjadi motor penggerak nomor satu yang pengoprasian bisnis. Rumusan tersebut mengartikan bahwa pelayanan itu pendekatan yang lengkap yang membuahkan kualitas pelayanan; kualitas pelayanan itu dinilai sebagai persepsi pelanggan/masyarakat bukannya persepsi dari pemberi pelayanan; pelayanan itu merupakan penggerak utama bagi operasionalisasi organisasi. Pelayanan akan bermanfaat dan berkualitas jika semua perangkat yang terlibat dalam pelayanan itu dapat diintegrasikan dengan baik. Maka diperlukan kualitas kerja disetiap pengelolaan pelayanan kepada masyarakat. Pengelolaan pelayanan yang baik akan mendatangkan manfaat dan nilai bagi semua pihak.

Berdasarkan masalah dan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka saya tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul Kinerja Kualitas Pelayanan Pegawai di Kecamatan Gubeng Kota Surabaya. Bagaimana Kinerja Kualitas Pelayanan Pegawai di Kecamatan Gubeng Kota Surabaya ?

## Tujuan Penelitian

Penelitian adalah suatu kegiatan tertentu dalam melaksanakan suatu kegiatan seperti penelitian ini tentunya harus mempunyai tujuan yang ingin di capai dari apa yang akan dilaksanakan. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

Untuk mengetahui Kinerja Kualitas Pelayanan Pegawai di Kecamatan Kota Surabaya.

## Manfaat Penelitian

### Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu untuk memperoleh data mengenai partisipasi masyarakat terhadap kinerja kualitas pelayanan pegawai di Kecamatan Gubeng Kota Surabaya.

## Manfaat Praktis

Untuk mengumpulkan data sehingga hasil dari penelitian tersebut bias bermanfaat dan menambah khazanah keilmuan bagi dunia akademi dan dapat menjadi keilmuan yang berguna bagi penelitian yang sama pada waktu mendatang.

## Kajian Teori

### Kinerja

Pengertian kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada seseorang atau kinerja organisasi tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolak ukur keberhasilannya.

Arti kinerja sebenarnya berasal dari kata-kata job performance dan disebut juga actual performance atau prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang telah dicapai oleh seseorang karyawan. Banyak sekali definisi atau pengertian dari kinerja yang dikatakan oleh para ahli, namun semuanya mempunyai beberapa kesamaan arti dan makna dari kinerja tersebut. Sedangkan pengukuran kinerja (performance measurement) mempunyai pengertian suatu proses penilaian tentang kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran dalam pengelolaan sumber daya manusia untuk menghasilkan barang dan jasa, termasuk informasi atas efisiensi serta efektifitas tindakan dalam mencapai tujuan organisasi.

### Kualitas Pelayanan

Pengertian dan definisi tentang Kualitas Pelayanan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, Pemasaran Jasa, 2007). Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersiapkan baik dan memuaskan jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipresepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipresepsikan buruk. Pengertian Kualitas

Pelayanan Menurut Zeithaml (1990) dalam Hardiansyah (2011, hal. 46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen., ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Keandalan (Reliability), yaitu kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.
2. Ketanggapan (Responsiveness), yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.
3. Kepastian/Jaminan (Assurance), yaitu pengetahuan dan kesopanan santunan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi assurance memiliki ciri-ciri kompetensi untuk memberikan pelayanan dan memiliki sifat respek terhadap tamu.
4. Empati (Empathy), yaitu memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi empati ini memiliki ciri-ciri kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dalam usaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan paratamu.
5. Nyata (Tangibles), yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata, yaitu penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik, lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.

### Pegawai Negeri Sipil

Pasal 1 huruf (a) UU No.43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, yang dimaksud dengan Pegawai Negeri Sipil adalah mereka atau seseorang yang telah memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam jabatan negeri atau disertai tugas-tugas negeri lainnya yang ditetapkan berdasarkan suatu peraturan perundang-undangan serta digaji menurut peraturan yang berlaku. Berdasarkan pada ketentuan tersebut di atas, maka unsur-unsur yang harus dipenuhi agar seseorang dapat disebut sebagai pegawai negeri adalah :

1. Memenuhi syarat-syarat yang ditentukan.
2. Diangkat oleh pejabat yang berwenang.

3. Diserahi tugas dalam jabatan negeri.
4. Digaji menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### Standart Pelayanan Publik

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009, hal. 103), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk
2. pengaduan.
3. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
4. Biaya pelayanan, Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
5. Produk pelayanan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

#### Metode Penelitian

Tipe penelitian dalam penulisan ini adalah Deskriptif Kualitatif yaitu dalam penelitian ini lebih menekankan pada makna dan proses dari pada hasil suatu aktifitas. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, variable dan keadaan yang terjadi saat penelitian sedang berlangsung dengan menyugukan apa yang sebenarnya terjadi.

Menurut Bagman dan Taylor mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis atau lisan dari orang – orang dan perilaku yang diamati.

Menurut Sugiyono (2010, hal. 15), menjelaskan bahwa “Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowbaal, teknik pengumpulan dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi”.

Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, kondisi, sistem pemikiran ataupun peristiwa pada masa sekarang. Tipe penelitian ini berusaha menerangkan fenomena sosial tertentu. Penelitian dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, berdasarkan kriteria perbedaan antara lain fungsi akhir dan pendekatannya.

Menurut Sukmadinata (2009, hal. 53-60), penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, dan orang secara individual maupun kelompok. Penulisan memilih metode Deskriptif Kualitatif untuk melihat proses kinerja kualitas pelayanan di kecamatan gubeng kota surabaya

#### Peran Penelitian

Peranan penelitian adalah untuk mencari data dan melakukan wawancara kepada narasumber informan terhadap masalah yang terkait. Berikut beberapa narasumber yang terkait :

1. Kepala Kecamatan Gubeng Kota Kurabaya.
2. Masyarakat yang mengurus keperluan di Kecamatan Gubeng Kota Surabaya.

#### Sumber Data

Menurut (2011, hal. 157) sumber utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data ini yaitu :

- a. Data primer yaitu data yang di buat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian. Ada dua cara dalam pengumpulan data ini yaitu :

Wawancara merupakan percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara. Tujuan dari wawancara adalah untuk mendapatkan informasi yang tepat dari narasumber

yang terpercaya. Wawancara dilakukan dengan cara penyampaian sejumlah pertanyaan dari pewawancara kepada narasumber.

- b. Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media prantar (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Ada dua cara dalam pengumpulan data ini yaitu :

1. Dokumentasi

Menurut Paul Otlet dokumentasi adalah suatu kegiatan berupa pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penemuan kembali, dan penyebaran suatu dokumen.

2. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data-data dan informasi melalui literature yang relevan dengan judul penelitian seperti pendapat para ahli dan jurnal penelitian yang berguna secara teoritis dalam mendukung penelitian.

**Teknis Analisa Data**

Pengertian analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang didasarkan oleh data.

**Fokus Penelitian**

Pengertian Kualitas Pelayanan Menurut Zeithaml (Zeithaml, 1990) dalam Hardiansyah (2011) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

- 1) Keandalan (Reliability), yaitu kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.
- 2) Ketanggapan (Responsiveness), yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat
- 3) Kepastian/Jaminan (Assurance), yaitu pengetahuan dan kesopanan santunan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi assurance memiliki ciri-ciri kompetensi untuk memberikan pelayanan dan memiliki sifat respek terhadap tamu.
- 4) Empati (Empathy), yaitu memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi empati ini memiliki ciri-ciri kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dalam usaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan paratamu.
- 5) Nyata (Tangibles), yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata, yaitu penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik, lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.

**Hasil Penelitian**

Kinerja Kualitas Pelayanan Pegawai di Kecamatan Gubeng Kota Surabaya :

1. Aspek bukti Fisik (tangible)

Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa Kecamatan Gubeng khususnya bagian pelayanan masih perlu adanya peningkatan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana dan prasarana seharusnya disediakan meja sehingga kalau untuk menulis ada mejanya, kursinya juga kurang memadai demi peningkatan pelayanan masyarakat.

2. Aspek keandalan (reliabilit)

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa prosedur pembuatan Kartu Keluarga sebenarnya mudah selama persyaratan serta berkas yang dibutuhkan sudah lengkap. Dalam penyelesaian pekerjaan sendiri lama atau cepatnya berkas itu selesai sangat bergantung pada pemohon sendiri. Hal utama yang sering menimbulkan keterlambatan adalah kekurangan kelengkapan berkas yang dibawa oleh pemohon sendiri sehingga membutuhkan waktu lebih dalam proses penyelesaian.

3. Aspek daya tanggap (responsiveness)

Berdasarkan analisis menunjukkan respon/daya tanggap yang diberikan oleh Kecamatan Gubeng sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal tersebut menunjukkan respon/daya tanggap yang diberikan oleh Kecamatan Gubeng sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

4. Aspek jaminan (Assurance)

Berdasarkan analisis untuk masalah jaminan khususnya kesopanan dan keramahan pegawai di Kantor Kecamatan Gubeng Kota Surabaya sudah cukup baik bagi masyarakat Kecamatan Gubeng.

5. Aspek empati (empathy)

Dari hasil tersebut masyarakat dapat diketahui masalah kesediaan petugas dalam melayani masyarakat sudah baik dengan banyaknya tanggapan masyarakat yang menyatakan cukup baik. Kesediaan pegawai dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan dapat memperbaiki cara pelayanan di mata masyarakat. Sehingga dalam menciptakan pelayanan prima masyarakat perlu didukung dengan adanya pegawai yang berempati dalam membantu kebutuhan masyarakat yang butuh informasi.

Masalah dalam Meningkatkan Kinerja Kualitas Pelayanan Pegawai di Kecamatan Gubeng. Dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan umum, Kecamatan Gubeng Upaya Mengatasi Permasalahan dalam meningkatkan Kinerja Kualitas Pelayanan Pegawai di kecamatan Gubeng. Adanya permasalahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik seperti yang telah disebutkan di atas, berusaha untuk memberikan upaya-upaya untuk mengatasinya sebagai berikut :

- Menyelenggarakan pelayanan yang tidak memberatkan dan menyulitkan masyarakat Gubeng. Meningkatkan kinerja masing-masing pegawai di Kecamatan Gubeng.
- Mengajukan pengadaan fasilitas penunjang pelayanan publik kurang tersedianya tempat duduk dan meja/tempat untuk menulis pengunjung, tempat parkir kurang luas.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gubeng dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Aspek bukti fisik (tangible) Ruangan pelayanan terdapat meja pelayanan, meja kerja, dan kursi panjang yang diperuntukan bagi masyarakat yang menunggu pelayanan. Kantor Kecamatan Gubeng belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sepertimasih sedikitnya kursi diruang tunggu, belum adanya meja untuk menulis di ruang tunggu. Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa bagian pelayanan masih perlu adanya peningkatan fasilitas fisik serta kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai demi peningkatan pelayanan masyarakat di Kecamatan Gubeng.
- b. Dalam aspek kehandalan (reliability), dari hasil penelitian terungkap bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Gubeng dalam aspek reliability (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan. Dalam penyelesaian pekerjaan sendiri lama atau cepatnya berkas itu selesai sangat bergantung pada pemohon sendiri. Hal utama yang sering menimbulkan keterlambatan adalah kekurangan kelengkapan berkas yang dibawa oleh pemohon sendiri sehingga membutuhkan waktu lebih dalam proses penyelesaian.
- c. Aspek daya tanggap (responsiveness) pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. Ini ditunjukkan dari petugas yang mau membantu kesulitan yang dialami pengunjung. Hal tersebut menunjukkan respon/daya tanggap yang diberikan oleh Kecamatan Gubeng sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- d. Dilihat dari aspek jaminan (Assurance) sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya memberikan kesopanan dan keramahan bagi masyarakat yaitu dengan sopan dan ramah serta murah senyum dalam melayani masyarakat agar masyarakat merasa puas khususnya di Kantor Kecamatan Gubeng Kota Surabaya.
- e. Aspek empati (empathy), yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik mapun sarandengan sepenuh hati untuk layanan yang lebih baik. Pegawai dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan dapat memperbaiki cara pelayanan di mata masyarakat. Sehingga dalam menciptakan pelayanan prima masyarakat perlu didukung dengan adanya pegawai yang berempati dalam membantu kebutuhan masyarakat yang butuh informasi diberikan pihak Kecamatan Gubeng Kota Surabaya.

### Rekomendasi

Setelah melakukan penelitian di Kantor kecamatan Gubeng mengenai kualitas pelayanan publik, maka saran yang dapat penulis :

- Lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang dianggap kurang memuaskan dalam proses pelayanan yaitu dimensi fasilitas fisik (tangible) agar masyarakat dapat merasa puas dan nyaman saat melaksanakan pelayanan di Kecamatan Gubeng. Agar kelangsungan pelayanan berjalan dengan lancar, hendaknya diperhatikan kembali sarana dan prasarana di kantor tersebut, seperti tempat parkir

di perluas, kursi untuk tempat masyarakat, menunggu proses pelayanan sudah seharusnya memadai dan layak digunakan.

- Menyelenggarakan pelayanan yang tidak memberatkan dan menyulitkan masyarakat Kecamatan Gubeng, pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat Kecamatan Gubeng.
- Memberikan pelayanan yang terbuka terhadap masyarakat baik biaya pelayanan dan prosedur pelayanannya di Kecamatan Gubeng.
- Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor kecamatan gubeng hendaknya para pegawai yang bekerja bisa lebih cepat tanggap bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan menginginkan pelayanan yang cepat dan tepat, seperti yang tercantum dalam standart pelayanan sehingga tidak ada lagi ditemukan pengaduan dari masyarakat mengenai kinerja pegawai yang lamban dalam proses pelayanan.

#### **Daftar Pustaka**

- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, L. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Ridwan, & Sudrajat. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadonata. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Zeithaml. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press