

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN GEBANGREJO KECAMATAN POSO KOTA KABUPATEN POSO

Oleh : Yunruth Marande

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

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan Publik*

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 dibutuhkan 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 Gebangrejo adalah merupakan satuan unit kerja pemerintah yang dinamis dalam menjalankan fungsinya sebagai pusat pelayanan diwilayahnya. Adapun jenis-jenis pelayanan di Kantor Kelurahan Gebangrejo diantaranya surat pengantar kartu tanda penduduk, 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. Proses pelayanan pada Kantor Kelurahan Gebangrejo 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

Gebangrejo. Mengingat sangat pentingnya kualitas pelayanan terhadap peningkatan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo, sesuai dengan hasil penelitian kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur yang ada di Kelurahan Gebangrejo 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 tanda penduduk, 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 Poso adalah Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul : **“Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso”**.

TEORI DAN KONSEP

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah menjaga janji pelayanan agar pihak yang di layani merasa puas dan diuntungkan. Menurut Tangkalisan (2005 : 208) mendefinisikan bahwa “Kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan dengan produk, jasa dan manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Sementara itu pengertian pelayanan menurut tangkalisan (2005 : 208) bahwa “Pelayanan adalah proses pemenuhan

kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi baik itu organisasi masa atau Negara.

Kualitas pelayanan harus bersifat menyeluruh dan memang belum sepenuhnya menjadi bagian dari organisasi tidak terkecuali penyediaan layanan/jasa dan pada dimana pegawai masih belum membudayakan nilai - nilai kualitas dalam pelayanan. Hal ini mengarah pada terbentuknya kualitas dalam pelayanan dimana masyarakat merupakan fokus dari pelayanan tersebut. Hal ini berarti bahwa bila layanan yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan maka kualitas layanan akan dipersiapkan baik dan memuaskan sedangkan layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas layanan akan dipersepsikan buruk. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

2. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Menurut Moenir (2000:26) mengemukakan bahwa pelayanan adalah “kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”. Selain itu menurut Fitzsimmons (2002) seperti dikutip Inu Kencana Syaffie (2006:116) mengatakan bahwa: *‘customer satisfaction with service*

quality can be defined perception of received with expection of service desire (maksudnya rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan memperbandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan)’.

Istilah publik berasal dari bahasa inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia (Badudu, 2001:781-782) berarti umum, orang banyak, ramai. Yang kemudian pengertian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

3. Konsep Aparatur

Ide dasar kelahiran aparatur adanya suatu kehendak untuk mengorganisasikan kerja kepada orang – orang yang bekerja sama dalam suatu organisasi guna mencapai tujuan efektif. Aparatur diadakan untuk mengatasi kesembrautan kerja. Aparatur dianggap simbol keruwetan, tidak efisiensi dan adanya dominasi sewenang terhadap kondisi internal dan external dalam lingkungan instansi. Akibatnya aktivitas praktek administrasi tidak berjalan sesuai dengan struktur aparatur yang ideal. Bagi suatu negara yang sedang membangun khususnya bagi Negara Indonesia sangat membutuhkan aparatur yang kokoh dan kuat. Dengan adanya aparatur yang kokoh dan kuat maka suatu Negara tidak terombang ambing oleh perubahan politik, kebijaksanaan, peraturan – peraturan dan undang – undang yang baru. Proses ini merupakan salah satu pembenahan struktur dan fungsi-fungsi tersebut yang memberikan keahlian tingkat tinggi, koordinasi peran dan

kontrol dari anggota melalui standarisasi (Robins, 1994 : 343).

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yang bertujuan memberikan gambaran secara transparan tentang kondisi obyektif yaitu Kualitas Pelayan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. 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 kuisioner dan 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 kuisioner. Tehnik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, yaitu menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul dan penyajian datanya melalui tabel frekuensi dan kemudian akan dilakukan persentase. Presentase di hitung berdasarkan hasil jawaban sampel, Selanjutnya dinarasikan untuk menarik suatu kesimpulan, sehingga diketahui bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso.

HASIL PENELITIAN

1. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso.

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 Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. Adapun jenis-jenis pelayanan di Kantor Kelurahan Gebangrejo diantaranya surat pengantar kartu tanda penduduk, 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*).

b. Bukti fisik (tangible)

Bukti fisik mempunyai makna, yaitu Sarana atau peralatan yang digunakan untuk mendukung pelayanan di Kantor Kelurahan Gebangrejo 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 Gebangrejo 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 Gebangrejo merupakan salah satu faktor yang mendukung terhadap kualitas pelayanan sebab ketersediaan sarana maupun fasilitas yang disediakan di Kantor Kelurahan Gebangrejo sudah memadai bila dilihat dari segi jumlahnya. Hanya saja masih perlu diperhatikan oleh pemerintah Kelurahan Gebangrejo 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.

c. 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 Gebangrejo, 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 Gebangrejo 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.

d. 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 kesigapan 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.

e. Jaminan (*assurance*)

Jaminan (*assurance*) dalam hal ini berarti sikap dari Pegawai Kantor Kelurahan Gebangrejo 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 memberikan 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 Gebangrejo 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.

f. 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 Gebangrejo 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 Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso.

1. Sumber daya Manusia

Faktor utama dan paling menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi adalah terletak pada tersedianya sumber daya 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 sumber daya manusia akan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kelurahan.

2. 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.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi maju atau tidaknya atau berhasil atau tidaknya suatu organisasi atau instansi yang khususnya bertugas dalam pelayanan teknis. Dalam hal ini kualitas

pelayanan pada Kantor Kelurahan Gebangrejo 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 kecepatan khususnya dibidang pelayanan masih kurang cepat di karenakan penyelesaian urusan pelayanan belum dapat terselesaikan secara cepat sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditentukan. Daya tanggap dan jaminan yang diberikan oleh pegawai atau staf masih belum 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 Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso adalah Sumber daya manusia dan kedisiplinan petugas pelayanan.

SARAN

Agar kedepannya staf/pegawai Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso 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 Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso 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.
- Kurniawan, Agung, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaharuan.
- Narbuko dan Achmadi, 2002, *Metodologi Penelitian*, PT . Bumi Aksara, Jakarta.
- Moenir, A. S, 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Cetakan Pertama, Penerbit PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Battinggi,Ahmad,1997,*Pelayanan umum*,unhas,ujung pandang .
- Moekijat, 1985, *Manajemen Kepegawaian*,ghalia Indonesia Balai Pustaka ,Jakarta.
- W.J.S Poerwadarminta ,1979 , *Kamus Umum Bahasa Indonesia* , Balai pustaka , Jakarta .
- Sianipar, JPG. 2000. *MANajemen Pelayanan Masyarakat*, Jakarta. Lembaga Administrasi Negara.
- Sugiono, 2002, *Metode Penelitian Administrasi*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sinambela, Lijian Poltak, *dkk Reformasi Pelayanan Publik*. PT Bumi Aksara Jakarta 2005.
- Tangkalisan, 2005, *Manajemen Publik*, PT Gramedia Widayarsana Indonesia, Jakarta.
- Atep, Adya Bharata. 2004. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media komputindo.
- Rangkuti, Fredy. *Tehnik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, PT Gramedia Pustaka Utama Jakarta. 2002.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.