

**SISTEM INFORMASI PADA PEMADAM KEBAKARAN UNTUK MENUNJANG
KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR UPTD PEMADAM KEBAKARAN
KABUPATEN POLEWALI MANDAR**

Sri Yuyun¹

¹Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu-ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Al Asyariah Mandar
Email:Yuyunsri765@gmail.com

ABSTRACT

In general, this study aims to analyze and describe the responsiveness of information systems and fire fighting services to the PolewaliMandar District Fire Extinguisher UPTD. This research use descriptive qualitative approach. The data collection methods used are interviews with informants and observations made about approximately 1 month. The results of this study indicate that in general the responsiveness of information systems and services of PolewaliMandar District fire department is less responsive. According to the results of the research based on indicators of responsiveness, there are some shortcomings found, among others, the lack of firefighters in serving public demand because they are often constrained by road access, facilities and infrastructure, the PolewaliMandar district fire brigade is old and not feasible to operate optimally.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan responsivitas sistem informasi dan pelayanan pemadam kebakaran pada UPTD Pemadam Kebakaran Kabupaten Polewali Mandar. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum responsivitas sistem informasi dan pelayanan pemadam kebakaran Kabupaten Polewali Mandar kurang responsif. Menurut hasil penelitian berdasarkan indikator responsivitas, ada beberapa kekurangan yang ditemukan diantaranya kurang cepatnya petugas pemadam kebakaran dalam melayani permintaan masyarakat karena sering terkendala pada akses jalan, sarana dan prasarana, armada pemadam kebakaran kabupaten polewali mandar sudah tua dan tidak layak di operasikan secara maksimal.

Kata Kunci: *Sistem Informasi dan Pelayanan Pemadam Kebakaran*

PENDAHULUAN

Sistem informasi adalah kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas orang yang menggunakan teknologi itu untuk mendukung operasi dan manajemen. Dalam arti yang sangat luas, istilah sistem informasi yang sering digunakan merujuk kepada interaksi antara orang, proses algoritmik, informasi, dan teknologi. Dalam pengertian ini, istilah ini digunakan untuk merujuk tidak hanya pada penggunaan organisasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK), tetapi juga untuk cara di mana orang berinteraksi dengan teknologi ini dalam mendukung proses bisnis.

Ada yang membuat perbedaan yang jelas antara sistem informasi, dan komputer sistem TIK, dan proses bisnis. Sistem informasi yang berbeda dari teknologi informasi dalam sistem informasi biasanya terlihat seperti memiliki komponen TIK. Hal ini terutama berkaitan dengan tujuan pemanfaatan teknologi informasi. Sistem informasi juga berbeda dari proses bisnis. Sistem informasi membantu untuk mengontrol kinerja proses bisnis.

Alter berpendapat untuk sistem informasi sebagai tipe khusus dari sistem kerja. Sistem kerja adalah suatu sistem di mana manusia dan/atau mesin melakukan pekerjaan dengan menggunakan sumber daya untuk memproduksi produk tertentu dan/atau jasa bagi pelanggan. Sistem informasi adalah suatu sistem kerja yang kegiatannya ditujukan untuk pengolahan (menangkap, transmisi, menyimpan, mengambil, memanipulasi dan menampilkan) informasi.

Dengan demikian, sistem informasi antar-berhubungan dengan sistem informasi di satu sisi dan sistem aktivitas di sisi lain. Sistem informasi adalah suatu bentuk komunikasi sistem di mana informasi yang mewakili dan diproses sebagai bentuk dari memori sosial. Sistem informasi juga dapat dianggap sebagai bahasa semi formal yang mendukung manusia dalam pengambilan keputusan dan tindakan. Sistem informasi adalah gabungan yang terorganisasi dari manusia, perangkat lunak, perangkat keras, jaringan komunikasi, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam organisasi.

Tujuan dari sistem informasi adalah menghasilkan informasi. Sistem informasi yang diolah menjadi bentuk yang berguna bagi para pemakainya. Informasi yang diolah saja tidak cukup dapat dikatakan sebagai suatu informasi. Untuk dapat berguna, maka informasi harus didukung oleh tiga pilar sebagai berikut: tepat kepada orangnya atau relevan (*relevance*), tepat waktu (*timeliness*), dan tepat nilainya atau akurat (*accurate*). Keluaran yang tidak didukung oleh tiga pilar ini tidak dapat dikatakan sebagai informasi yang berguna, tetapi merupakan sampah (*garbage*).

Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi,

bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Pemadam kebakaran adalah petugas atau dinas yang dilatih dan bertugas untuk menanggulangi kebakaran. Petugas pemadam kebakaran selain terlatih untuk menyelamatkan kantor dari kebakaran, juga dilatih untuk menyelamatkan korban kecelakaan lalu lintas, dan gedung runtuh. UPTD pemadam kebakaran dan BPBD (Badan Penanggulangan Bencana Daerah) adalah unsur pelaksana pemerintah yang diberi tanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugas penanganan masalah kebakaran dan bencana yang termasuk dalam dinas gawat darurat atau penyelamatan (Rescue) seperti Ambulans dan Badan SAR Nasional. Petugas Pemadam Kebakaran dilengkapi dengan pakaian tahan panas atau tahan api, helm serta sepatu boot khusus dalam melaksanakan tugas, dan biasanya pakaiannya dilengkapi dengan reflektor berwarna putih mengkilat agar dapat terlihat pada saat pelaksanaan tugas.

UPTD pemadam kebakaran memiliki kantor sebagai pos unsur pelaksana pemadam kebakaran. Kantor tersebut berguna sebagai tempat parkir kendaraan pemadam kebakaran serta penyimpanan sarana dan prasarana UPTD pemadaman kebakaran, pusat informasi dan pengaduan, serta lokasi operasi Kab.Polewali Mandar Pemadam Kebakaran. Seiring berkembangnya pembangunan yang ada di Kabupaten Polewali Mandar, permukiman yang semakin padat dan menyebabkan rawannya resiko bencana kebakaran dalam hal ini sering terjadi pada kawasan-kawasan padat seperti di pusat Kabupaten Polewali Mandar, perkantoran, rumah makan, pasar, permukiman penduduk (kumuh).Kebutuhan Kabupaten Polewali Mandar akan UPTD pemadam kebakaran tidak terpenuhi karena kurangnya armada pemadam kebakaran.

Sejarah pemadam kebakaran di Indonesia. Pembentukan pemadam kebakaran dimulai jauh sebelum masa kemerdekaan atau tepatnya pada 1873. Urusan pemadaman kebakaran ini secara hukum dibentuk oleh resident op batavia melalui ketentuan yang disebut sebagai “Reglement op de Brandweer in de Afdeeling stad Vorsteden Van Batavia”.

Sejak dibentuk, organisasi ini telah banyak mengalami evolusi. Nama Barisan Pemadam Kebakaran (BPK) sempat dipakai pada periode 1969 – 1974. Tidak sebatas nama baru, tapi tugasnya juga bertambah dengan dibentuknya Bagian Pencegahan. Dengan begitu organisasi juga punya tanggung jawab melakukan tindakan-tindakan preventif bencana kebakaran.

Perubahan nama kembali dilakukan pada periode 1975–1980. Saat itu kata “pemadam” dihapuskan dengan tujuan memperluas tugas-tugas organisasi. Sehingga menjadi UPTD pemadam Kebakaran. Dalam praktiknya

di setiap daerah di Indonesia, organisasi ini berada langsung di bawah pemerintah kabupaten.

Seperti yang diatur dalam UU No. 23 2014 Tentang Pemerintahan Daerah dan UU No. 24 2007 Tentang Penanggulangan Bencana. Kedua Undang-undang tersebut menyatakan bahwa pemerintah dan pemerintah daerah menjadi penanggung jawab dalam penyelenggaraan penanggulangan bencana dan kebakaran. Oleh karena itulah daerah didorong membentuk lembaga yang membidangi urusan bencana dan kebakaran.

Dari kutipan diatas dapat disimpulkan bahwa informasi komonikasi (TIK) sangat berperan penting dalam proses pencegahan bencana alam dan kebakaran di Kab. Polewali Mandar.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian

Jenis penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (prespektif subjek) lebih di tonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta dilapangan. Selain itu landasan teori ini juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan bagian bahan pembahasan hasil penelitian. Maka studi kasus yang dimaksud dalam penelitian ini adalah uraian dan penjelasan secara komprehensif tentang penyaringan informasi dalam pengambilan keputusan di kantor UPTD Pemadam Kebakaran Kabupaten Polewali Mandar.

Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah UPTD pemadam kebakaran kabupaten polewali mandar yang memiliki kreteria sebagai berikut.

1. UPTD pemadam kebakaran
2. Tim pemadam kebakaran
3. Sarana dan prasaran yang dimiliki pemadam kebakaran

Sampel adalah sebagian pegawai yang dijadikan tolak ukur dalam penelitian, yaitu: UPTD Pemadam Kebakaran, Koordinator Lapangan, Operator Kendaraan dan Bagian Informasi.

HASIL PENELITIAN

Sistem informasi masyarakat pada pemadam kebakaran

Proses informasi mencakup penentuan tujuan, penentuan sasaran, prumusan dan penentuan strategi, perencanaan, penyusunan program kerja, pengorganisasian, pengerakan sumber daya manusia, penyelenggaraan kegiatan

operasional, pengawasan, penilaian serta penciptaan dan penggunaan sistem umpan balik.

Perencanaan strategi informasi dibutuhkan untuk mempersiapkan organisasi dalam perencanaan pemakaian informasi untuk organisasinya. Perencanaan tersebut dibutuhkan sekali untuk menyesuaikan gerak langkah organisasi dengan informasi yang pas dengan irama perkembangan organisasi dan mampu untuk memenuhi kebutuhan informasi organisasi di masa datang. Misalnya apa saja yang sering dibutuhkan oleh pemerintahan daerah khususnya UPTD pemadam kebakaran kabupaten polewali mandar.

Sistem informasi kebakaran di kantor UPTD pemadam kebakaran kabupaten polewali mandar. Berawal dari informasi masyarakat, dan aparat lainnya. Sesuai dengan pernyataan Kepala UPTD Pemadam Kebakaran Kabupaten Polewali Mandar, JAMALUDDIN, S.Sos,MM.

“Informasi yang kita dapat dari masyarakat tentang kebakaran yaitu melalui telpon kantor dan melalui hp dan juga dengan kepolisian dan aparat lainnya sehingga apabila terjadi kebakaran tim pemadam kebakaran dapat terjun langsung ke lokasi kebakaran.”

Hal yang sama di sampaikan oleh HASIB (KORLAP) bahwa Informasi kebakaran yang terjadi, masyarakat menghubungi kantor pemadam kebakaran melalui operator dan diteruskan ke kordinator lapangan

“Cara pertama untuk mendapatkan informasi jika terjadi kebakaran pertama menerima laporan langsung melalui jaringan telpon kantor atau aduan masyarakat itu di teruskan langsung kepada koordinator lapangan yang turun ke lokasi kebakaran”

Proses informasi kebakaran yang terjadi di Polewali Mandar DAMKAR membutuhkan, informasi yang akurat dan dapat di percaya dan dari sumber-sumber yang tercaya sesuai dengan pernyataan HERMAWAN (OPERATOR)

“Jika terjadi kebakaran, informasi yang datang dari masyarakat atau pihak-pihak tertentu yang memberikan informasi, biasanya kita langsung merespon jika kami anggap informasi itu benar dan aktual tanpa melakukan klarifikasi kepada pihak-pihak atau sumber-sumber yang kami percaya di daerah tersebut”

Pernyataan di atas seperti di sampaikan oleh operator UPTD Pemadam kebakaran Hermawan, proses mengambil keputusan tentang informasi yang masuk ke operator kami langsung tindak lanjut ke kordinator lapangan,

“Untuk mengambil keputusan jika terjadi kebakaran bagian informasi langsung menyampaikan koordinator lapangan lalu tim damkar terjun ke

lokasi kebakaran. Jika informasi masuk lalu akan di lanjutkan ke koordinator lapangan dan di terjunkan tim damkar ke lokasi kebakaran”

Ketika informasi yang masuk dari masyarakat atau dari sumber yang terpercaya UPTD Pemadam Kebakaran langsung mengambil keputusan untuk menerjunkan anggota ke lokasi, Hasanuddin Koordinator armada,

“Untuk mengambil keputusan jika terjadi kebakaran bagian informasi langsung menyampaikan kekoordinator lapangan lalu tim damkar terjung ke lokasi kebakaran”

Untuk meningkatkan kualitas informasi, yang masuk ke kantor UPTD Pemadam kebakaran. UPTD Pemadam kebakaran melakukan pengadaan alat komunikasi di setiap kantor kelurahan atau kantor desa. Seperti pernyataan Jamaluddin kepala UPTD.

“Untuk mendapatkan informasi pemadam kebakaran kabupaten polewali mandar akan mengupayakan di tiap kantor desa menggunakan HT sehingga apabila terjadi kebakaran dan jaringan telpon buruk pihak desa dapat menggunakan HT untuk melakukan panggilan di pos pemadam kebakaran”

Dalam proses percepatan informasi kebakaran yang terjadi di kabupaten polewali mandar UPTD Pemadam kebakaran memberi kontak layanan atau call center ke masyarakat, seperti pernyataan, Hasib. Kordinator Lapangan

“UPTD pemadam kebaran di kabupaten polewali mandar mengupayakan di tiap kepala keluarga mengetahui nomor layan pemadam kebakaran”

Proses pelayanan UPTD pemadam kebakaran kabupaten polewali mandar

Indikator ini mencakup sikap yang baik dari petugas pelayanan pemadam kebakaran ketika ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan sebagai suatu pola perilaku, tendensi dan kesiapan antisipatif, predisposisi untuk menyesuaikan diri dalam situasi sosial, atau secara sederhana, sikap adalah respon terhadap stimuli sosial yang telah terkondisikan. Sikap di sini dimaksud dengan keramahan dan kesopanan dari petugas pelayanan pemadam kebakaran (damkar) dalam melayani pelayanan jasa pemadam kebakaran. Dengan sikap yang baik sebagai langkah awal untuk menunjukkan bahwa petugas pemadam kebakaran telah siap untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Sikap yang baik, keramahan dan kesopanan sudah ditunjukkan oleh petugas, pelayanan yang sesuai dengan visi misi, serta mempunyai kewenangan daerah dalam bidang pencegahan dan penanggulangan kebakaran pada UPTD Pemadam Kebakaran Kabupaten Polewali Mandar. JAMALUDDIN, S.Sos, MM selaku UPTD Pemadam Kebakaran Polewali Mandar

Pelayanan, merupakan salah satu dimensi yang digunakan untuk kesesuaian pelayanan jasa yang diberikan kepada masyarakat. Dan hal ini merupakan kewajiban daripada lembaga pemerintah yaitu dinas pemadam kebakaran Polewali Mandar sebagai salah satu penyedia jasa pelayanan publik untuk menjalankan visi dan misi serta mempunyai kewenangan Daerah dalam bidang pencegahan dan penanggulangan kebakaran yang meliputi : pencegahan, pembinaan dan penyuluhan, pengendalian operasional.

Pelayanan yang baik dan berkualitas merupakan faktor yang sangat diperlukan bagi setiap organisasi terutama organisasi yang dalam bidang jasa dalam menghadapi tantangan persaingan yang sangat ketat. Dinas Pemadam Kebakaran termasuk salah satu lembaga yang dimiliki dan dikelola oleh pemerintah di daerah Polewali Mandar. Dalam menjalankan tugasnya dinas pemadam kebakaran harus mengutamakan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasanya. Hal ini sejalan dengan tujuan utama dari organisasi pemerintah yaitu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat (*public service*) di berbagai bidang termasuk bidang jasa pelayanan umum. Hanya saja Pemadam kebakaran polewali Mandar masih terkendala dengan infrastruktur pendukung, JAMALUDDIN, S.Sos,MM selaku UPTD Pemadam Kebakaran Polewali Mandar

Apa yang kita laksanakan selama ini tentang masalah pelayanan baik melalui telpon kantor maupun dari media lain porsonil pemadam kebakaran siap siaga dalam penganangan kebakaran, hanya kendala selama ini masih ada beberapa kecamatan belum bisa di sediakan di tiap kecamatan yang ada di kabupaten polewali mandar, adapun kendala lainnya yaitu kurangnya pengetahuan dan baru belajar serta akses jalan yang tidak terlalu memadai sehingga proses pelayanan pemadam kebakaran tidak menyeluruh

Lebih lanjut Kepala Pemadam Kebakaran Polewali mandar JAMALUDDIN, S.Sos,MM menjelaskan bahwa.

Pelayan pemadam kebakaran di lingkungan masyarakat masih kurang sehingga kualitas pelayan pemadam kebakaran kurang begitu maksimal di karnakan armada pemadam kebakaran di kabupaten polewali mandar sudah tidak layak di operasikan secara maksimal

Hal yang sama di sampaikan HASIB selaku koordinator lapangan Seluruh perencanaan dan kegiatan pelayanan di kantor pemadam kebakaran polewali mandar, sesuai dengan tugas dan fungsi, namun pemadam kebakaran polewali mandar masih terhambat dengan pengetahuan sehingga kurang maksimal.

Kualitas pelayan di pemadam kebakaran kabupaten polewali mandar sesuai dengan tugas dan fungsi namun untuk saat ini diusahakan untuk tetap lebih

baik, dan saat ini kami masih belajar untuk membenahi karna kami beberapa tahun yang lalu ini masih kurang maksimal dalam melayani masyarakat yang membutuhkan pertolongan

Untuk pelayanan yang berkualitas respon pemadam kebakaran melaksanakan sesuai dengan SOP apabila terjadi kebakaran 15 menit sudah ada di lokasi, HASANUDDIN selaku operator kendaraan

Untuk masalah respon jika terjadi kebakaran di UPTD pemadam kebakaran kita menggunakan sitem instandar yaitu isntandar SOP nya itu 15 menit sudah ada di lokasi kebakaran”

Mengenai proses pelayanan UPTD pemadam kebakaran kabupaten polewali mandar merespon dengan cepat dan tanggap terhadap laporan yang masuk ke pemadam kebakaran, HERMAWAN operator informasi

Jadi selama ini respon kami memberikan pelayanan masyarakat atau merespon panggilan pemadam kebakaran selama ini kami selalu bersegera mungkin untuk melakukan panggilan jika terjadi kebakaran di satu tempat tampa kordinasi terlalu banyak karna kami menganggap jarak dari kami dan paktor kebakaran yang akan semakin besar dan kami merespon secara cepat

Demikian halnya HASANUDDIN selaku operator kendaraan menyatakan bahwa dalam proses kualitas pelayanan di pemadam kebakaran polewali mandar setelah menerima informasi kebakaran di respon dengan cepat dengan menggunakan sarana yang ada demi penyelamatan masyarakat

Selam ini kami merespon jika ada laporan dari masyarakat cukup baik menurut kami karna kami merespon sesuai dengan kualitas dan sarana yang kami gunakan jadi adapun pelayanan yang kami gunakan secara maksimal itu kami gunakan karna kami ingin bahwa pemadam kebakaran itu tidak selalu di pandan sebelah mata dan selalu melakuklan pelayanan terbaik secara propesional terhadap masyarakat

KESIMPULAN

Dengan melihat hasil penelitian penulis, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam responsivitas pelayanan pemadam kebakaran pada UPTD Pemadam Kebakaran Kabupaten Polewali Mandar cukup baik dalam penanganan pelayanan bencana kebakaran di Kabupaten Polewali Mandar. Hal ini dapat dilihat dari berbagai indikator pengukuran responsivitas yang ditemukan penulis di lapangan bahwa dari seluruh pengukuran indikator responsivitas yang digunakan hanya pada indikator pertama yang mencakup sistem informasi dan sikap petugas pelayanan pemadam kebakaran yang dikategorikan baik. Hanya ada beberapa kendala pada saat pemadam

kebakaran ke lokasi kebakara yaitu; akses jalan menuju lokasi kebakaran, kondisi sarana dan prasarana, kondisi unit-unit armada kebakaran yang sudah tidak layak di operasikan namun masih di operasikan.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan responsivitas pelayanan pemadam kebakaran pada UPTD pemadam Kebakaran Kabupaten Polewali Mandar antara lain:

1. Petugas pemadam kebakaran disarankan bisa lebih cepat dalam memberikan pelayanan dan mengatasi kendala yang menghambat kecepatan dalam melayani.
2. Petugas pemadam kebakaran perlu diberikan pelatihan khusus tentang upaya penanganan bencana kebakaran.
3. Perlu adanya penambahan armada pemadam ke bakaran di setiap kecamatan yang ada di Kabupaten Polewali Mandar tersebut.
4. Perlu adanya mitra dengan instansi terkait ketersediaan instalasi air di tiap-tiap daerah sebagai upaya penyuplai air di tiap titik lokasi di Kabupaten Polewali Mandar yang dapat memudahkan pengambilan air dan tidak lagi mesti ke titik yang kondisi pengairannya sudah ada.
5. Perlunya koordinasi dengan pihak-pihak terkait pemerintah, dunia usaha dan masyarakat akan pentingnya pencegahan dan penanganan bencana kebakaran.
6. Petugas pemadam kebakaran perlu memperhatikan dan menanggapi keluhan atau pendapat yang disampaikan oleh masyarakat sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemadam kebakaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi. (2005). *Pengertian Informasi Menurut Para Ahli Definisi Tata Sutable, Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta
- Badu, Ahmad. (2013). *“Manjemen Pelayanan Publik”*. Makassar: Andi Offset.
- Davis, Gordon B. (1991). *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen Bagian 1*. Jakarta: PT Pustaka.
- Dharma, Budi Sutedjo. (2002). *Perancangan & Pengembangan Sistem Informasi*. Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. (2006). *“Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik”*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- George H. Bodnar, William S. Hopwood . (1995). *Sistem Informasi Akuntansi*. Buku Satu. Jakarta: Salemba Empat.
- Jogiyanto HM. (1991). Analisis dan Disain Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kadir, Abdul. (2002). Pengenalan Sistem Informasi. Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta.
- Lindawaty, Debora Sanur. (2018). Judul, Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- McLeod, Raymond. (2001). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Meliono, Anton M.. (1990). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Penerbit Balai Pustaka.
- Moenir, HAS. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurmandi, Achmad . (2010). “*Manajemen Pelayanan Publik*”. Yogyakarta: PT. Sinergi Visi utama.
- Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, Achmad. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Rohman, Ahmad Ainur. 2010. “*Reformasi Pelayanan Publik*”. Malang: Averroes Press. Teori pada buku yang di terbitkan oleh Kasmir pada tahun 2005
- Sidharta, Lani. (2000). Pengantar Sistem Informasi Bisnis, Jakarta: PT. ELEX Media Komputindo.
- Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.*