

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR KELURAHAN BUGIS KOTA SAMARINDA

Ervan Juliansyah

Jurusan Administrasi Negara

Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

ABSTRAK

Ervan Juliansyah, 2018, Analisis Kualitas Pelayanan pada Kantor Kelurahan Bugis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Bimbingan Ibu Dr. Hj. Futum Hubaib, S.Sos. M.Si dan Bapak Drs. Ghufron, M. Si. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Bugis. Metode penelitian ini adalah menggunakan jenis penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang termasuk dalam jenis penelitian kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah mengungkapkan fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berjalan secara apa adanya. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara dan observasi partisipan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan empat alur yaitu Pengumpulan Data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan/ verifikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Kantor Kelurahan Bugis diataranya meliputi Kesederhanaan, Kepastian Waktu, dan Kelengkapan Sarana dan Prasarana. Namun indikator penelitian pada Kantor Kelurahan Bugis yaitu Kepastian Waktu belum dapat dikatakan efektif dari segi pelayanan yang diberikan dikarenakan adanya keluhan dari masyarakat yang merasa prosesnya kurang efisien waktu dan berbelit-belit. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Kantor kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Bugis Kota Samarinda adalah Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pelayanan publik yang berkualitas dan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah. Kualitas pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja pemerintah. Fungsi pemerintah dan aparatnya sebagai pelayanan publik (*publik servant*) merupakan salah satu tuntutan dari reformasi. Peningkatan kualitas pelayanan saat ini terus menerus dilakukan oleh pemerintah akan memberikan penghargaan kepada unit-unit pelayanan agar dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dan terciptanya pelayanan publik yang berkualitas di segala bidang. Karena pada saat ini pengelolaan pelayanan publik masih mendapat penilaian negatif dalam kinerja pelayanan dan belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa :

“Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa publik”.

Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi.

Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan. Semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Dalam melaksanakan kinerja, pihak pemerintah kelurahan harus terlebih dahulu melihat semua faktor kemungkinan yang ada, baik itu kesempatan, peluang atau tantangan serta hambatan yang ada dalam era otonomi ini serta penyelenggaraan pemerintah haruslah pula menjawab serta

memenuhi kehendak pelanggan yaitu masyarakat di kelurahan yang memerlukan pelayanan secara optimal agar tercipta suatu keadaan yang menggambarkan *good governance* di Kelurahan.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah kantor Kelurahan Bugis Kecamatan Samarinda Kota yang terletak di Jl. Balaikota No. 25 Samarinda. Perangkat kelurahan terdiri Lurah, Sekertaris kelurahan, seksi-seksi dan jabatan fungsional. Seksi-seksi yang ada di kelurahan antara lain seksi pemerintahan, ketertiban dan umum, seksi ekonomi dan pembangunan, dan seksi kesejahteraan dan pemberdayaan masyarakat.

Kegiatan pelayanan yang diberikan Kantor Kelurahan Bugis akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di kantor Kelurahan Bugis, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan Fasilitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi masyarakat merupakan salah satu aspek yang perlu diperhatikan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis bermaksud untuk mengadakan suatu penelitian melalui penyusunan skripsi dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Bugis Kota Samarinda”**.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan dalam latar belakang masalah diatas, maka perlu dirumuskan permasalahan di dalam penelitian ini. Adapun rumusan masalah di dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Bugis Kecamatan Samarinda Kota?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan pendapat diatas maka tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Bugis.

B. KERANGKA DASAR TEORI

Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Moenir (2006 : 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses.

Sedangkan menurut Philip Kotler dalam Supranto (2006:228) karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut :

1. *Intangible* (tidak terwujud)

Suatu jasa memiliki sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen.

2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

3. *Variability* (bervariasi)

Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.

4. *Perishability* (tidak tahan lama)

Daya tahan suatu jasa tergantung suatu situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Penilaian Kualitas Pelayanan

Penilaian kualitas pelayanan, menurut Parasuraman dalam Hardiyansyah (2011:92) mendefinisikanya sebagai berikut :

Penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan. Selanjutnya, ditambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan.

Pengertian Pelayanan Publik

Di dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik Adapun asas-asas pelayanan publik yang termuat dalam undang-undang tersebut meliputi:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persmaan perlakuan/ tidak deskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasillitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemeberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. Ketepatan waktu
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Sampara (1999) dalam Hardiansyah (2011:35), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Sementara itu menurut Ibrahim (2008:22) dalam Hardiansyah (2011:40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut.

Keberhasilan proses pelayanan publik sangat tergantung pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Dengan demikian untuk melihat kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok yakni : Pertama, aspek proses internal

organisasi birokrasi (pelayan); kedua, aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat pelanggan.

Bentuk Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2007:190) menyebutkan bahwa terdapat 3 bentuk pelayanan publik yaitu :

1. Layanan dengan lisan
2. Layanan dengan tulisan
3. Layanan melalui perbuatan

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Passolong (2007:42-46), Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang antara lain sebagai berikut:

- a. Kemampuan Aparat
- b. Struktur Organisasi

Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendaliannya, serta mudah di akses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi.

Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik utamanya meliputi:

1. Manajemen dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
2. Prosedur Pelayanan
3. Persyaratan Teknis dan Administratif Pelayanan
4. Rincian Biaya Pelayanan
5. Waktu Penyelesaian Pelayanan
6. Pejabat yang Berwenang dan Bertanggung Jawab
7. Lokasi Pelayanan
8. Janji Pelayanan
9. Standar Pelayanan Publik
10. Informasi Pelayanan

Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan tentang prinsip pelayanan publik. Adapun prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain sebagai berikut :

1. Kesederhanaan
2. Kepastian Waktu
3. Kelengkapan sarana dan Prasarana
4. Kemudahan Akses
5. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan
6. Kenyamanan

C. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:2), Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, maka penulis menggunakan jenis penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang termasuk dalam jenis penelitian kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah mengungkapkan fakta, keadaan fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berjalan secara apa adanya.

Fokus Penelitian

Pada penelitian ini, penulis memberikan batasan terhadap Analisis yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada Kantor Kelurahan Bugis. Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini ada tiga faktor yaitu :

- a. Struktur Organisasi
- b. Kemampuan Aparat
- c. Sistem Pelayanan

Sumber Data

Adapun data-data yang diperlukan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu:

- a. Data Primer, adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, yakni subjek penelitian atau informan yang berkenaan dengan variabel yang diteliti atau data yang diperoleh dari responden secara langsung (Arikunto, 2010:22). Maka informan dalam penelitian ini adalah Lurah Sekretaris , Staff , dan beserta masyarakat Kelurahan Bugis. Lurah beserta Staff dipilih sebagai informan selaku pemberi layanan. Dan dari masyarakat sebagai informan selaku pengguna layanan guna menemukan keselarasan antara pemberi layanan dan pengguna layanan.
- b. Data Sekunder, adalah data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer.
Bagon dan Sutinah (2005:21), Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari lembaga, yaitu:
 - 1) Dokumen atau arsip laporan yang ada di kantor tersebut, sesuai dengan judul skripsi.
 - 2) Buku perpustakaan dan karya ilmiah sesuai dengan judul skripsi.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui:

1. *Library Research*, atau penulisan data dengan menggunakan data dan mempelajari bahan-bahan keperpustakaan yang ada kaitanya dengan penulisan skripsi.
2. *Fieldwork Research*, yaitu pengumpulan data langsung kelapangan dengan cara Observasi, Daftar wawancara, dan Dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah analisis dan model interaktif sebagaimana yang dikemukakan oleh Matthew B.Milles dan Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2014), bahwa dalam analisis data deskriptif mencakup:

- 1) Pengumpulan data, yaitu data pertama atau data mentah dikumpulkan dalam suatu penelitian.
- 2) Penyederhanaan data (*data reduction*), adalah proses memilih memfokuskan, menyederhanakan dengan membuat abstraksi mengubah data mentah yang dikumpulkan dari penelitian kedalam catatan yang telah disortir atau diperiksa. Tahap ini merupakan tahap analisis data yang mempertajam atau memusatkan, membuat dan sekaligus dapat

dibuktikan

- 3) Penyajian data (*data display*), sebagai kumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan informasi atau pengambilan tindakan. Pengambilan data ini membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi dan mengarahkan pada analisa atau tindakan lanjut berdasarkan pemahaman.
- 4) Penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*), adalah merupakan langkah terakhir meliputi makna yang telah disederhanakan, disajikan dalam bentuk pengujian data dengan cara mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan secara logis metodologis, konfigurasi yang memungkinkan diprediksi hubungan sebab akibat melalui hukum-hukum empiris.

Wilayah Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada salah satu Instansi Pemerintahan Kota Samarinda, tepatnya pada Kantor Kelurahan Bugis Kota Samarinda Jl. Balaikota No.25 Samarinda. Peneliti memilih wilayah penelitian di Kantor Kelurahan Bugis ini dengan pertimbangan sebagai berikut :

1. Kantor Kelurahan Bugis Kota Samarinda merupakan salah satu penyelenggara Pelayanan publik di bidang Pemerintahan.
2. Kantor Kelurahan Bugis ini berada di lingkungan Kantor Pemerintahan yang strategis dan mudah di jangkau oleh masyarakat, instansi pemerintahan, tempat ibadah, perusahaan jasa, mall, hotel, dsb.

Jadwal Penelitian

Penelitian ini di perkirakan memakan waktu kurang lebih tiga bulan di mulai pada bulan Januari, serta di olah oleh peneliti kurang lebih 10 bulan Terhitung sejak pengajuan judul sampai dengan selesai. Secara garis besar maka dapat jadwal penelitian ini dilaksanakan mulai Bulan Januari 2018 sampai dengan Juli 2018 pada Kantor Kelurahan Bugis Kota Samarinda.

1. Bulan Oktober 2017 mengajukan judul skripsi pada Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, sekaligus memohon kesediaannya agar dapat menunjuk dosen pembimbing.

2. Bulan Oktober 2017 – Bulan Desember 2017 menyusun rencana penelitian kemudian mencari literatur dan kepustakaan untuk menghimpun data yang diperlukan untuk penelitian serta dilanjutkan dengan penulisan Bab I, Bab II dan Bab III.
3. Bulan Januari – Bulan Februari 2018 melakukan beberapa perbaikan dalam penulisan Bab I, Bab II, Bab III.
4. Bulan Maret – Bulan April 2018 mengolah data dan dilanjutkan dengan pembuatan Bab selanjutnya.
5. Bulan Mei 2018 mendaftarkan diri untuk dapat mengikuti seminar proposal.
6. Bulan Juni 2018 melaksanakan seminar proposal.
7. Bulan Juni – Bulan Juli 2018 melakukan wawancara dan mengolah hasil wawancara untuk pengerjaan Bab selanjutnya.

Kesimpulan

Dari beberapa pembahasan dan serangkaian hasil analisis yang telah penulis lakukan di Kantor Kelurahan Bugis Kota Samarinda maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa penerapan kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Bugis Kota Samarinda dengan menggunakan kualitas pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan tentang prinsip pelayanan publik yang tercermin pada prinsip pelayanan publik yaitu: Kesederhanaan, Kepastian Waktu, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, dan Kenyamanan sudah cukup efektif. Hal ini dibuktikan oleh penulis masalah apa saja yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Bugis di antaranya meliputi : (1) Kesederhanaan yakni: Kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Bugis ini masih kurang efektif pada proses pelayanan administrasi. Diantaranya masalah yang timbul pengguna layanan untuk dapat mengetahui informasi pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan. (2) Kepastian Waktu yakni : Pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan. Dan (3) Kelengkapan Sarana dan Prasarana yakni : Tidak menjadi kendala pegawai untuk bekerja sesuai prosedur yang ada tanpa harus merasa fasilitas yang ada

sekarang kurang maksimal. Namun indikator penelitian pada Kantor Kelurahan Bugis yaitu Kepastian Waktu belum dapat dikatakan efektif dari segi pelayanan yang diberikan dikarenakan adanya keluhan dari masyarakat yang merasa prosesnya kurang efisien waktu dan berbelit-belit. Pemberi layanan terus berupaya agar dapat mencapai indikator kepastian waktu. Selain itu pemberi layanan berupaya untuk melakukan pembenahan agar berkas yang dikerjakan dapat selesai dengan tepat waktu sesuai yang telah di janjikan.

2. Bahwa variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Bugis Kota Samarinda adalah Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan. Pengguna layanan menganggap bahwa pemberi layanan sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut dapat terlihat dari hasil wawancara penulis dengan beberapa pengguna layanan.
3. Masih ada kekurangan pemahaman mengenai SOP (Standar Operasional Pelayanan) yang diberikan. Terkadang ada pengguna layanan yang merasa bahwa informasi yang diberikan agak rumit dan berbelit-belit, tetapi juga ada beberapa pengguna layanan yang menganggap bahwa hal tersebut wajar, karena bisa saja itu kurangnya informasi yang didapat. Sehingga harus mengikuti ketentuan yang ada sesuai dengan ketentuan undang-undang dasar.

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dalam penelitian pada Kantor Kelurahan Bugis Kota Samarinda maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

- 1) Kantor Kelurahan Bugis Kota Samarinda sebaiknya memebenahi sarana dan prasarana seperti AC di ruang pelayanan untuk pengguna layanan. Selain itu, perlu adanya filing cabinet untuk menyimpan kertas-kertas yang terlihat berantakan di atas meja ruang pelayanan agar pengguna layanan lebih merasa nyaman dengan penambahan sarana dan prasarana tersebut. Hal penting lainnya yang perlu diperhatikan adalah perlunya kepastian dan ketepatan waktu agar tidak terciptanya ketidakefisienan waktu sesuai dengan standar operasional yang telah ditentukan agar proses pelayanan dapat berjalan sesuai prosedur yang telah ditetapkan.
- 2) Sebaiknya pegawai di Kantor Kelurahan Bugis saling mengingatkan arti pentingnya disiplin waktu, sopan santun dan keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses

pelayanan agar pengguna layanan memberikan respon yang baik terhadap pegawai yang memberikan layanan.

- 3) Kantor Kelurahan Bugis dianggap perlu untuk menyediakan papan pelayanan mengenai alur pelayanan yang akan diproses sehingga tidak menimbulkan kesalah pahaman nantinya dalam proses administrasi. Karena seperti wawancara yang saya lakukan sebelumnya kepada salah satu pemberi layanan masih ditemukan kekurangan pahaman pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

Achmadi dan Narbuko. 2009. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Arisutha, Damartaji. 2005. *Dimensi Kualitas Peayanan*. Jakarta : Gramedia Pustaka.

Emzir, 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gaya Media

Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.

Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangg.

Moenir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara

J. Moleong, Lexy. 2000. "*Metode Penelitian Kualitatif*", (Bandung: Remaja Rosda Karya.)

J, Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.

Philip Kotler dan Armstrong. 2003. *Dasar-Dasar Pemasaran, Edisi kesembilan, Jilid 1*. New Jersey : Prentice Hall, Inc.

Pasolong, Harbani 2013, *teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.

Rahardjo Adisasmita, 2009. *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Penerbit PPKED : Makassar

Sanapah Azis. 2000. *Pelayanan yang Berorientasi Kepada Kepuasan Masyarakat*. Jurnal Administrasi Negara. Vol 6. Nomor 1

Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*: Bandung : CV Alfabeta.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono. 1999. *Kepuasan Dalam Pelayanan*. Jakarta ; Salemba Empat.

Tjiptono, 2000, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset.

Wijayanto, Anjar. 2007. *Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)*. Malang: Univ.Merdeka

Peraturan Perundang-Undangan:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor **63/KEP/M/PAN/7/2003** tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan

PP No. 73 Tahun 2005 dan Peraturan Daerah Kota Samarinda No. 18 Tahun 2013

Sumber Data Website :

<http://historical-education.blogspot.com/2013/01/sejarah-desa-dan-kelurahan.html>, diakses pada hari selasa, 08 januari 2013.

<http://www.sanitasi.net/peraturan-pemerintah-no-73-tahun-2005-tentang-kelurahan.html>

<https://kelurahanpandeglang.wordpress.com/2017/03/09/tugas-pokok-dan-fungsi-kelurahan-tahun-2017/>, diakses pada tanggal 09 maret 2017.

Sumber Data Jurnal :

Jurnal P. ADP Volume IV Nomor 11 Tahun 2015