**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI KANTOR KELURAHAN KARANG ASAM ULU KECAMATAN SUNGAI KUNJANG KOTA SAMARINDA**

Dwi Agus Renaldi

151110013509073

Jurusan Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

Jl. Ir. H Juanda, No 60, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75123

**ABSTRAK**

**Analisis Ketidakpuasan Pelayanan publik di Kantor Kelurahan Karang Asam**

Pelayanan administrasi di kelurahan karang asam Kecamatan Sungai Kunjang. Di perhadapkan masalahah minim nya fasilitas serta ketidak disiplinan pegawai di Kelurahan Karang Asam tingkat ketidakpuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi di Kelurahan Karang Asam. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif hasil penelitian ini menunjukan ketidakpuasan pengguna pelayanan administrasi berupa pelayanan pada KTP dan KK sangat memuaskan untuk pelayanan surat akta kelahiran di nilai kurang memuaskan oleh pengguna pelayanan masyarakat

**Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Pelayanan**

1. **PENDAHULUAN**

Manusia adalah Mahluk Sosial, yang dalam arti sempit bahwa manusia tidak dapat hidup tanpa bantuan orang lain. Bantuan disini dapat diartikan sebagai layanan. Karena pada dasarnya manusia sejak lahir sampai dewasa selalu membutuhkan layanan. Layanan terkadang diterima baik oleh pengguna layanan, namun tidak sedikit juga layanan mendapatkan protes akibat ketidakpuasan oleh penerima layanan. Ketika seorang bayi membutuhkan layanan dari ibunya, kemudian tidak sesuai harapannya maka dia akan menangis. Demikian juga manusia dewasa ketika membutuhkan layanan tertentu kemudian tidak sesuai dengan harapannya maka akan terjadi ketidakpuasan, kemarahan, dan efek negatif lainnya.

Demikian halnya, ketika kita berbicara pelayanan pada level bermasyarakat dalam tingkat berbangsa dan bernegara. Pada layanan Aparatur Pemerintah dinilai tidak berkualitas atau tidak pro kepada masyarakat maka yang terjadi adalah ketidakpuasan, bahkan bias berdampak pada protes dari masyarakat, demonstrasi dan lain-lain.

Mengacu kepada Undang-Undang Kepegawaian yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 menyatakan bahwa Aparatur Sipil Negara berkedudukan sebagai unsur aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah, dan pembangunan.Sebagai aparatur pemerintah

memiliki peran penting dan vital dalam pelayanan kepada masyarakat. Sehingga apapun yang melekat kepada seorang Aparatur Sipil Negara maka akan mendapatkan penilaian dari masyarakat sebagai pengguna layanan baik itu sumber dayanya, kemampuan kerjanya, penampilanya, tata kramanya ataupun kantor tempat bekerja. Oleh karena hal-hal tersebut akan mendapatkan penilaian dari masyarakat sebagai pengguna layanan maka sudah sepatutnya hal tersebut mendapat perhatian serius dari aparatur pemerintah. Sejak era reformasi bergulir tahun 1998 mengakibatkan semua ini pemerintah baik dari tingkat pusat maupun daerah terutama yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat mendapat kritikan, protes karena ulah aparatur pemerintah yang masih berbelit-belit dalam memberikan pelayanan, sumber daya yang rendah, sikap yang korup, malas dan sebagai persoalan lainnya, tingkah laku demikian mengakibatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan aparatur pemerintah sangat rendah bahkan tidak jarang kita menonton berita di televisi adanya mosi tidak percaya terhadap pemerintah tertentu.

Kekecewaan terhadap pelayanan publik dan birokrasi pemerintah sudah sering kita dengar, keputusan untuk mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintah nyaris tinggal harapan (Santosa, 2008).Mengingat tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat maka sudah semestinya aparatur pemerintah harus meningkatkan kualitas layanan sehingga akan menimbulkan kepuasan masyarakat yang tinggi.

Salah satu kualitas layanan yang perlu ditingkatkan adalah pelayanan surat keterangan untuk Mengurus Kartu Tanda Penduduk, surat keterangan untuk

mengurus kartu keluarga, Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Nikah/Cerai/Rujuk, Surat Izin Nikah, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Jual-Beli Tanah, Ternak, ternak dan lain-lainnya.

Pemerintah Kelurahan sebagai ujung tombak dalam pengurusan administratif mempunyai peran penting dalam membantu pemerintah Kabupaten dalam penerbitan administrasi kependudukan sehingga perlu menigkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat menimbulkan kepuasan kepada masyarakat.

Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten dan/atau daerah kota di bawah kecamatan. Kelurahan merupakan perangkat Kecamatan yang dipimpin oleh Kepala Kelurahan. Pembentukan Kelurahan ditetapkan dengan Peraturan Daerah (Nurcholis, 2006).

Pemerintah Kelurahan Karang Asam Ulu sebagai satuan kerja perangkat daerah sejak tahun 2013 memilki peran penting dalam pelayanan kepada masyarakat. Kelurahan Karang Asam Ulu adalah salah satu dari 2 kelurahan yang berada di Kecamatan Sungai Kunjang.

Berdasarkan studi pendahuluan peneliti yang dilakukan di Kelurahan Karang Asam, masyarakat yang berurusan administratif sehari-hari tidak menentu yakni antara 1 – 5 orang bahkan terkadang juga tidak ada sama sekali, namun pada hari hari terntetu seperti saat penerimaan siswa/mahasiswa baru masyarakat berbondong-bondong mengurus akte kelahiran, surat keterangan tidak mampu dan beragam pelayanan lainnya termasuk pelayanan administrasi kependudukan.

Personil pegawai yang melayani hanya satu orang yakni Sekretaris Lurah ditambah dengan Lurah sebagai penandatanganan berkas-berkas yang diurus. Jumlah pegawai keseluruhan berjumlah 5 orang yakni 1 orang Lurah, 1 orang Sekretaris Lurah, 3 orang Seksi dari 4 Jabatan Kepala Seksi yang ada.Namun 3 (tiga) orang kepala seksi tersebut dipindahkan ke SKPD lainnya di level pemerintah Kota.

Disisi lainnya tugas pokok dan fungsi pemerintah Kelurahan Karang Asam Ulu sesuai dengan peraturan Walikota Samarinda Nomor 24 Tahun 2009 diberikan beberapa kewenangan menangani berbagai kegiatan penyelenggaraan pemerintahan, pemberdayaan masyarakat, pembangunan, ketentraman dan ketertiban umum serta pelayanan masyarakat.

1. **RUMUSANMASALAH**

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka rumusan masalah penelitiannya adalah*Bagaimana Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di* *Kelurahan Karang Asam Ulu, Kecamatan Sei Kunjang, Kota Samarinda.*

1. **METODE PENELITIAN**

**3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian kualitatif mempunyai dua tujuan utama, yaitu: 1) menggambarkan dan mengungkapkan (*to describe and explore)* dan 2) menggambarkan dan menjelaskan (*to describe and explain).* Berdasarkan tujuan yang sesuai dengan tujuannya (Bachtiar S. Bachri, 2010)

**3.2 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan

beberapa teknik, yaitu sebagai berikut**:**

**a. Observasi**

**b. Wawancara**

**c. Dokumentasi**

**d. Penelitian Kepustakaan**

**3.3 Teknik Analisis Data**

Pengumpulan Data (Data Collection)

Reduksi Data (Data Reduction)

Display Data (Display data)

1. **HASIL DAN PEMBAHASAN**

**4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

**4.1.1** **Keadaan Geografis**

Kelurahan Karang Asam Ulu merupakan kelurahan yang sudah cukup lama berdiri di Kota Samarinda. Kelurahan Karang Asam Ulu mempunyai luas wilayah pemukiman 1.750KM, terdiri dari salah satu keluruhan di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. dan mempunyai batasan wilayah sebagai berikut:

* Sebelah utara berbatasan dengan Keluruhan Karang Asam Ilir
* Sebelah selatan berbatasan dengan Sungai Mahakam
* Sebelah timur berbatasan dengan Sungai Mahakam
* Sebelah barat berbatasan dengan Kelurahan Loa Bakung

**4.2 Hasil Penelitian**

Wawancara dilakukan secara langsung kepada narasumber selaku pengguna layanan pada Kantor Kelurahan Karang Asam Ulu Kota Samarinda. Narasumber yang diwawancarai oleh penulis berjumlah 3 orang pengguna layanan serta inisial yaitu TD, A, dan IM. Selain itu dilakukan pula wawancara kepada pemberi layanan yaitu Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi Pemerintahan & trantib.

Sebagaimana telah digambarkan pada bab sebelumnya bahwa aspek yang hendak dikaji pada pembahasan Kinerja Pegawai Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Karang Asam Ulu Kota Samarinda adalah terdiri atas :(a) Kualitas Kerja, dan (b)Kuantitas Kerja.

Demikian pula dalam aspek pelayanan kepada masyarakat yang pada umumnya berlangsungdi Kantor Kelurahan Karang Asam Ulu, seperti : surat pengantar pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pengantar pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian(SKCK), Surat Keterangan Nikah, Keterangan Ekonomi Lemah dan Surat Keterangan Bedomisili. Hubungannya pada aspek atau cara pemberian layanan kepada publik, antara lain ; (a) Kesederhanaan Pelayanan, (b) Keterbukaan Pelayanan, (c)Keadilan Dalam Pelayanan, dan (d) Ketepatan Waktu Pelayanan.Selain itu peneliti juga meneliti apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat kinerja pegawai pelayanan publik pada kantor Kelurahan Karang Asam Ulu Kota Samarinda.

Untuk kepentingan penelitian tersebut mengenai Kinerja Pegawai Pelayanan Publik yanag dimaksud, akan diuraikan satu persatu dalam pembahasan di bawah ini:

1. **Kinerja Pegawai Pelayanan Publik**

Tujuan akhir dari pelayanan kepada publik agar dalam pelaksanaan tugas pemerintahan dan pembangunan agar dapat meningkatkan efektivitas kerja aparat, baik dari segi kualitas maupun secara kuantitas. Hal ini dapat dicapai, antara lain melalui pelaksanaan disiplin kerja dalam memanfaatkan segala sumber daya yang ada, baik berupa waktu, tenaga, material maupun dana dalam melaksanakan sistem kerja guna tercapainya tugas umum pemerintahan dan pembangunan secara efektif dan efisien. Hal ini dapat dipahami karena dengan terlaksananya semua aturan disiplin maka para aparat dapat bekerja dengan tertib, cepat dan tanpa terjadi pemborosan, penyimpangan dan terjadi hambatan-hambatan yang cukup berarti yang pada akhirnya akan meningkatkan efektivitas kinerja pegawai pelayanan publik baik aspek kualitas maupun kuantitas hasil/prestasi kerja.

1. **Kualitas Kerja**

Sebagaimana telah dijelaskan bahwa dikatakan efektif suatu kegiatan apabila dalam pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi kerja telah dilaksanakan berbagai tugas pokok dan fungsi para aparat dengan baik dan mencapai target yang telah ditentukan baik secara kualitas dan kuantitas dalam suatu kondisi atau jangka waktu tertentu bagi kepentingan tertentu.

Adapun yang dimaksud kualitas kerja dalam penelitian ini adalah adanya peningkatan kerja, baik dilihat dari kondisi hasil/prestasi kerja maupun dari aspek rendahnya tingkat kesalahan, penyimpangandan pemborosan dalam menyiapkan dan menyelenggarakan pelaksanaan tugas-tugas Aparat Kelurahan Karang Asam Ulu Kota Samainda. Utamanya tugas-tugas aparat dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat. Dimana kepuasan merupakan salah satu indikator dalam memberikan pelayanan jasa termaksud dalam organisasi publik.

Pemerintah Kelurahan Karang Asam Ulu Kota Samarinda dalam hal pelayanan publik melakukan berbagai jenis pelayanan seperti; surat pengantar pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pengantar pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK),Surat Keterangan Nikah, Pengantar Pengurusan Kartu Keluarga, Keterangan Belum Pernah Nikah, Pengantar Akta

Kelahiran, Keterangan Ekonomi Lemah danSurat Keterangan

**b. Kualitas Kerja**

Kuantitas kerja merupakan jumlah atau target yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah unit jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Seorang pegawai dinilai memiliki kinerja yang baik apabila dapat menyelesaikan sejumlah pekerjaan yang dibebankan kepadanya sesuai dengan ukuran waktu yang ditentukan oleh pimpinan organisasi.

**2. Pelaksanaan Pelayanan Publik**

Adapun indikator yang digunakan dalam melihat bagaimana pelaksanaan

pelayanan publik, telah digambarkan pada bab terdahulu, antara lain : (a)

Kesederhanaan Pelayanan, (b) Keterbukaan Pelayanan, (c) Keadilan Dalam

Pelayanan, dan (d) Ketepatan Waktu Pelayanan.

**a. Kesederhanaan Dalam Pemberian Pelayanan**

AdaPun prinsip kesederhanaan yang dimaksud dalam pemberian layanan

kepada publik/masyarakat dalam penelitian ini adalah suatu prinsip kesederhanaan

yang mendukung arti bahwa apakah prosedur/tata cara pelayanan yang

diselenggarakan dalam melayani publik oleh aparat/pegawai Kelurahan Karang

Asam Ulu Kota Samarinda, kepada masyarakat telah dilakukan secara mudah,

lancar, cepat, tidak berbelit-belit mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh

masyarakat dalam melakukan pengurusan seperti, pengantar pengurusan KTP,

pengantar pengurusan Surat keterangan catatan kepolisian (SKCK), keterangan

surat nikah, keterangan berdomisili dan keterangan ekonomi lemah.

**b. Keterbukaan Dalam Pemberian Layanan**

Pemerintahan saat ini dalam menyelenggarakan pelayanan publik sebagai

konsekuensi logis dari adanya kepentingan publik, maka pemerintah seharusnya

perlu menetapkan kebijakan-kebijakan publik yang mengarah kepada kepuasan

publik terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, baik

pada tingkat atas sampai pada tingkat paling bawah yaitu pelayanan di Kelurahan

atau Pedesaan. Pelayanan publik harus memperoleh perhatian dan penanganan

yang sungguh-sungguh, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada

setiap Aparatur Pemerintah. Kalau tidak ingin mendapat kritikan yang kurang baik

dari berbagai kalangan publik yang mendapatkan pelayanan.

**c. Keadilan Dalam Pelayanan**

Keadilan dalam pelayanan merupakan hal yang didambakan oleh setiap warga masyarakat dalam melakukan setiap kegiatan pengurusan surat-surat keterangan dalam setiap organisasi atau instansi dimana pun masyarakat itu

berdomisili.

**d. Ketepatan Waktu Pelayanan**

Prinsip ini mengandung arti bahwa dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dengan cara seperti ini masyarakat yang memohon pelayanan tidak perlu terus berdiri di depan loket pengurusan, tetapi masyakat dapat mengikuti arahan/instruksi aparat pemberi layanan atau ketika masyarakat datang ke Kantor Lurah pegawai langsung menyapa untuk keperluan apa ke Kelurahan.

**4.3** **Pembahasan**

Pada Bab ini penulis akan membahas hasil-hasil penelitian yang berisi tentang memilah, mengurai, membedakan objek untuk diperoleh sesuai dengan kreteria atau syarat tertentu kemudian dicari keterkaitan dan maknanya. Seperti bab-bab sebelumnya bahwa bab ini pun penelitian akan memaparkan rangkaian dari suatu penelitian ilmiah untuk mendeskripsikan menegenai Kinerja Pegawai Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Karang Asam Ulu Kota Samarinda.

Maka, jika berbicara mengenai kinerja pegawai, pasti yang terlintas dalam pikiran kita adalah mengenai pelayanan yang diberikan oleh instansi tertentu yang dapat mempermudah seseorang dalam proses administrasi. Setiap organisasi mempunyai tujuan. Salah satu sarana organisasi untuk mencapai tujuan adalah kinerja para anggotanya dalam melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya, sesuai dengan kedudukan dan peranan masing-masing dalam organisasi. Sebuah organisasi instansi pemerintah merupakan sebuah lembaga yang menjalankan roda pemerintah merupakan sebuah lembag dan melaksanakan pembangunan sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang baik dan dapat memberikan stimulus yang berpengaruh terhadap banyak orang.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan sendiri merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sehingga kinerja pegawai merupakan usaha kualitas pelayanan publik untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan baik itu berupa barang dan jasa yang diharapakan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagi pelanggan kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka.

Namun, demikian meskipun defenisi ini berorentasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas kinerja pegawai pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atau pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan pelayanan yang berkualitas dapat dijelaskan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan maka dapat diperoleh analisa hasil penelitian kualitatif terhadap masing-masing cerminan Kinerja Pegawai pelayanan publik yang baik dapat diuraikan penjelasan sebagai berikut :

1. Kualitas Kerja, dan
2. Kuantitas Kerja.

Sebagaimana telah dijelaskan bahwa dikatakan efektif suatu kegiatan apabila dalam pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi kerja telah dilaksanakan berbagai tugas pokok dan fungsi para aparat dengan baik dan mencapai target yang telah ditentukan baik secara kualitas dan kuantitas dalam suatu kondisi atau jangka waktu tertentu bagi kepentingan tertentu.

1. **PENUTUP**

**5.1 Kesimpulan**

Dari beberapa pembahasan dan serangkaian hasil analisis yang telah penulis lakuakan di Kantor Kelurahan Karang Asam Ulu Kota Samarinda maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut : Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai Perangkat Daerah Kabupaten atau Kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil.

* Kinerja pegawai pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Karang Asam Ulu Kota Samarinda berada pada kategori efektif, baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya karena jawaban/tanggapan informan menjelaskan baik, atas segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh aparat Kelurahan Karang Asam Ulu Kota Samarinda, seperti; Kesederhanaan dalam pelayanan pada kantor Kelurahan Karang Asam Ulu Kota Samarinda sudah cukup baik dan efektif.
  + Keterbukaan dalam pelayanan menjawab cukup terbuka, dengan alasan setiap warga masyarakat yang datang berurusan tarifnya tidak sama dengan kondisi yang sebenarnyaatau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.
  + Keadilan dalam pelayanan : pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masarakat tanpa melihat siapa yang dilayani.
  1. Ketepatan waktu dalam pelayanan kepada masyarakat : Meningkatkan kinerja pegawai dengan melatih sikap disiplin, dalam hal ini sikap disiplin sangat dibutuhkan dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Karang Asam Ulu.

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam upaya untuk memaksimalkan Kinerja pegawai pelayanan publik di Kelurahan Karang Asam Ulu Kota Samarinda, adalah kemampuan aparat dalam mentaati aturan sistem kerja dapat dilaksanakan dengan baik, serta sarana pelayanan Kantor Lurah Karang Asam Ulu Kota Samarinda yang kurang memadai.

**5.2 Saran**

1. Diharapkan pihak kelurahan lebih meningkatkan kinerja dalam melaksanakan tugasnya dimasa akan datang, supaya ketika ada masyarakat yang ingin berurusan dapat terlayani dengan baik lagi. Disarankan kepada Kepala pemerintah dalam hal ini Ibu Lurah Karang Asam Ulu untuk dapat meningkatkan kedisiplinan bagi para pegawai yang sering terlambat masuk kantor dan pulang lebih awal sebelum jam kantor. Sebagai kepala pemerintahan Ibu Lurah juga harus sigap mengambil keputusan atau memberikan sanksi bagi pegawai yang melanggar tata tertib yang telah ditentukan oleh Perda.
2. Dibutuhkan adanya pembinaan yang intens bagi Aparat Kelurahan untuk mendukung terciptanya aparat yang profesional dan bertanggung jawab serta memiliki kepekaan sosial dan mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dan mengusulkan kepada pihak yang berwenang agar segera melakukan pengadaan terhadap kekurangan fasilitas tersebut dan melakukan perbaikan terhadap fasilitas kantor yang mengalami kerusakan sehingga pada akhirnya dapat menunjang penyelenggaraan tugas-tugas pelayanan masyarakat.

**DAFTAR PUSTAKA**

Akadun. (1999). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

Azwar. S. (1997). Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Bungin, Burhan. (2006). Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Kencana,

Dewa, Jufri Muh. (2011). Hukum Administrasi Negara dalam Perspektif Pelayanan Publik Kendari : Unhalu Press.

Dewi, Chrisyanti Irra. (2011). Pengantar Ilmu Administrasi. Jakarta: Prestasi Pustakarya.

Dwiyanto. (1995). Penelitian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik (disampaikan pada Seminar Sehari Kinerja Organisasi Sektor Publik, Kebijakan dan Penerapannya). Yogyakarta: FISIPOL UGM.

Dwiyanto, Agus. (2005). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.

Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press.

Irawan, Prasetya. (2007). Metodologi Penelitian Administrasi. Jakarta: Universitas Terbuka.

Kotler, Philip & A.B Susanto. (2000). Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian (Edisi Pertama). Jakarta: PT. Salemba Empat.

Kotler, Philip. (2007). Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Jakarta: PT. Erlangga.

Lovelock H. Cristopher. (1991). Managing Sevice : Marketing, Operation, And Human

Resources. Second Edition. New Jersey: Prentice Hall, Englewood Cliffs.

Lupiyodadi, Rambat. (2004). Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek. Jakarta: PT Salemba Empat.

Mahmudi. (2007). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

Moenir, H.A.S. (2003). Manajemen Pelayanan

Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara.