

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN KALIORANG  
KABUPATEN KUTAI TIMUR PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**  
*(suatu studi pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Kaliorang)*

**Oleh: Nanik Pujiastuti**

Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

**ABSTRACT**

*Quality of service is a State-related capability meets the desires of customers so the gap between the expectations with the reality of the case.*

*Quality should be started from the need of customers and end on customer perception. Dotted with decline in the explanation above, the authors are interested in conducting research with the title "quality of public services in district of East Kutai Regency Kaliorang, East Kalimantan province (a Study Population in district administrative service Kaliorang)"*

*In line with the needs of the community will be a quality service from the Government, then as a public servant who gained the trust of the community, the Government should always refer to the satisfaction of the community which is the purpose of a staple in the granting of Ministry. One form of government services is a service of the administration of the settlement, particularly the service ID CARD.*

*Based on the results of the study it can be concluded that in general the quality of public services in district hasn't fulfilled Kaliorang properly. It can be seen from the five dimensions of service quality, namely: Tangibles, Reability, Responsivess, Assurance and Empathy.*

---

**Keywords: quality, public services**

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang-Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri.

Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sedangkan kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit seperti : a) Tata cara pelayanan, b) Rendahnya pendidikan aparat, c) Disiplin kerja. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan umum di daerah. Tata cara pelayanan publik masih berbelit-belit dan panjang sehingga masyarakat sering tersita waktu karena lamanya waktu pelayanan. Rendahnya pendidikan aparat juga merupakan salah satu faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan, karena tingkat pendidikan aparat sangat mempengaruhi kemampuannya dalam melaksanakan pelayanan.

Demikian halnya dengan disiplin kerja. Berdasarkan pengamatan awal, aparatur di Kecamatan Kaliorang sangat rendah disiplinnya, hal ini antara lain terlihat dari jam datang serta jam pulang pegawai yang tidak sesuai aturan yang berlaku. Pada umumnya pegawai yang ada datang terlambat tapi pulang lebih cepat dari jam kantor. Kondisi ini jelas sangat menghambat pelayanan administrasi umum di Kecamatan Kaliorang, seperti halnya pelayanan KTP yang banyak dikeluhkan masyarakat karena lambatnya proses penyelesaian.

Pelayanan publik dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya Pemerintah Kecamatan Kaliorang dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat Kecamatan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Masalah nyata proses pelayanan Umum, terutama pengurusan serta

pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran, dirasakan masih berbelit dan tak terkendali secara efektif.

## B. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui keadaan pelayanan publik di Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur terutama menyangkut pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Kaliorang.
2. Untuk mengetahui kendala kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kaliorang

## II. KERANGKA DASAR TEORI

Pengertian atau makna atas konsep kualitas telah diberikan oleh banyak pakar dengan berbagai sudut pandang yang berbeda, sehingga menghasilkan definisi-definisi yang berbeda pula. Goesth dan Davis yang dikutip Tjiptono, mengemukakan bahwa kualitas diartikan “sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”(Tjiptono, 2004:51). Kemudian Triguno juga mengungkapkan hal yang senada tentang kualitas, yang dimaksud dengan kualitas adalah, “Suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa.” (Triguno, 1997:76). Pengertian kualitas tersebut menunjukkan bahwa kualitas itu berkaitan erat dengan pencapaian standar yang diharapkan.

Berbeda dengan Lukman yang mengartikan kualitas adalah “sebagai janji pelayanan agar yang dilayani itu merasa diuntungkan.”(Lukman, 2000:11). Kemudian Ibrahim melihat bahwa kualitas itu “sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit maupun implisit.” (Ibrahim, 1997:1).

Pelayanan publik/umum merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono, yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.(Tjiptono,2004:6). Kemudian Sutopo dan Sugiyanti mengemukakan bahwa pelayanan mempunyai pengertian Sebagai “membantu menyiapkan (atau mengurus) apayangdiperlukanseseorang”.(Sutopo dan Sugiyanti,1998:25).

Sebagai suatu produk, pelayanan (*service*) mempunyai sifat yang khas, yang menyebabkan berbeda dengan produk yang lain. Menurut Martiani pelayanan mempunyai lima sifat dasar sebagai berikut:

1. Tidak berwujud(*intangible*)
2. Tidak dapat dipisah-pisahkan(*inseparability*)
3. Berubah-ubah / beragam(*variability*)
4. Tidak tahan lama(*perishability*)
5. Tidak ada kepemilikan (*unownership*). (Martiani,1995:1).

Dalam kaitannya dengan pelayanan umum Sedarmayanti mengungkapkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah “melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang”.(Sedarmayanti, 1999:195). Hal senada juga diungkapkan oleh Saefullah, yang menyatakan bahwa “pelayanan umum (*public service*) adalah pelayanan yang diberikan pada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan.”(Saefullah, 1999:5).

Kemudian pelayanan publik menurut Pamudji adalah “berbagai kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang barang dan jasa.”(Pamudji, 1994:21). Adapun yang dimaksud pelayanan publik menurut Ndraha, yaitu “Proses produksi barang dan jasa yang ditujukan kepada publik.”(Ndraha, 2000:58). Lebih jelas lagi yang dimaksud dengan pelayanan umum, telah disebutkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, adalah sebagai berikut :

“Segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan .”(Kepmenpan No.81 tahun 1993: Pendahuluan).

### **III. PEMBAHASAN**

Pelaksanaan tugas pelayanan dalam struktur organisasi tidak selamanya berjalan dengan baik seperti yang kita harapkan, terkadang dalam pelaksanaannya aparat pemerintah mengalami kendala-kendala atau faktor penghambat, namun disamping itu adapula faktor-faktor yang menjadi pendukung jalannya prosedur pelayanan. Demikian halnya pelaksanaan pelayanan pemerintah yang ada di daerah-daerah lain, pelaksanaan layanan pemerintah yang berlangsung di Kecamatan Kaliorang dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor, baik itu faktor yang menjadi pendukung jalannya pelayanan maupun faktor yang kemudian menjadi penghambat pelayanan itu sendiri.

Berikut ini akan dibahas berurutan berdasarkan indikator-indikator dari kualitas pelayanan.

#### **1. Tangibles (Bukti Langsung)**

Kualitas pelayanan di kantor camat akan langsung terasa bagus apabila bukti langsung ini diperhatikan, karena hal ini berhubungan dengan penilaian

pertama dari masyarakat. Masyarakat yang datang ke kantor camat akan langsung diperhadapkan dengan penilaian fasilitas yang ada, serta kebersihan kantor. Kenyamanan masyarakat akan langsung terasa.

Untuk mengatasi kekurangan-kekurangan pada dimensi tangibles (bukti langsung) diperlukan adanya penambahan atau pengadaan meja dan kursi, penataan ruang tunggu yang lebih baik, menjaga kebersihan kantor, penyediaan tempat sampah, memberikan larangan untuk tidak merokok dalam ruangan, terlebih khusus kepada para aparat kantor camat, penataan atau pengadaan papan informasi/brosur/leaflet yang dapat membantu masyarakat dalam pengurusan administrasi di kantor kecamatan, serta penyediaan lahan parkir serta penjaga keamanan atau penempatan Polisi Pamongpraja di kantor kecamatan.

## **2. Reliability (Kehandalan)**

Hambatan atau kekurangan yang ditemukan di Kantor Kecamatan *Kaliorang* adalah lambatnya pengurusan administrasi. Hal ini dikarenakan terbatasnya jumlah pegawai. Kurangnya jumlah pegawai mengakibatkan penyelesaian pengurusan administrasi menjadi lambat, karena satu orang pegawai menangani atau mengurus lebih dari satu bagian. Di samping kuantitas pegawai yang kurang, kualitas dari pegawai yang ada pun masih rendah. Menghadapi masalah ini, diperlukan adanya penambahan jumlah pegawai serta peningkatan kualitas pegawai seperti keilmuan atau wawasan serta kreativitas pegawai melalui peningkatan pendidikan atau pelatihan baik formal maupun nonformal yang mengacu pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan serta memperhatikan ketepatan sasaran. Di samping kuantitas dan kualitas pegawai kantor kecamatan, tingkat disiplin pegawai yang masih kurang merupakan salah satu penyebab dari lambatnya proses pengurusan administrasi. Tingkat disiplin yang dimaksud di sini adalah tingkat kehadiran pegawai di Kantor Kecamatan. Diperlukan adanya tindakan tegas dari yang berwenang dalam hal ini Camat Kaliorang untuk menindak tegas pegawai yang memiliki tingkat kedisiplinan rendah.

## **3. Responsiveness (Daya Tanggap)**

Kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kaliorang bila dilihat dari dimensi daya tanggap sudah baik, dimana pemahaman atau sosialisasi tentang persyaratan layanan administrasi kependudukan seperti KK, KTP dan Akte Kelahiran terus dipantau dan diperhatikan oleh pegawai kantor kecamatan sampai pada penerbitan dokumen. Keterbukaan layanan kepada masyarakat dilakukan melalui sosialisasi di setiap pertemuan dengan aparat desa/kelurahan yang melibatkan masyarakat. Selain itu selebaran-selebaran informasi telah ditempel agar mudah dilihat langsung oleh masyarakat, untuk menghindari terjadinya kesalahan jika masyarakat melakukan pengurusan administrasi di kantor kecamatan.

Transparansi juga telah diterapkan untuk jenis layanan umum, persyaratan, biaya dan lain-lain baik melalui lisan maupun tulisan. Seperti halnya pengurusan KTP, yang sesuai dengan program pemerintah tentang penggratisan KTP kepada masyarakat. Adapun masyarakat yang membayar, karena sudah termasuk dalam

APBDes dan telah ditentukan biaya tarifnya yaitu sebesar Rp. 10.00,00. Bila ada masyarakat yang membayar lebih, itu dikarenakan masyarakat yang tidak mau susah dan mau terima beres, sehingga dia bersedia membayarkan lebih untuk pengurusan bukan atas permintaan dari pegawai kantor kecamatan.

#### **4. Assurance (Jaminan)**

Dimensi jaminan adalah dimensi dari kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keramahan petugas pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Aspek ini salah satu yang paling diharapkan masyarakat. Petugas yang ramah akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan.

Persyaratan pelayanan umum sebaiknya tidak dibatasi pada hal-hal yang langsung berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan karena tetap belum memperhatikan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan, masih ditemukan adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja / instansi pemerintah lain yang berkaitan. Kondisi ini membuat masyarakat menganggap bahwa aparat berbelit-belit dan sering tidak sopan karena membuat masyarakat harus bolak-balik untuk melengkapi berkasnya.

Diharapkan aparat pemerintah dapat lebih konsisten melaksanakan pelayanan dengan tidak membeda-bedakan masyarakat yang dilayani sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan publik yang diterima. Diharapkan adanya suatu standar layanan yang ditetapkan oleh pemerintah yang mengatur tentang keramahan dan kesopanan para aparat selama melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik.

#### **5. Empathy (Empati)**

Proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta. Keinginan masyarakat adalah dilayani dengan jujur. Oleh karena itu aparat yang bertugas harus memberikan penjelasan dengan sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma-norma, jangan menakut nakuti, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan untuk mengharapkan imbalan dari masyarakat.

Diharapkan bagi para aparat pemerintah khususnya Kecamatan Kaliorang untuk dapat lebih meningkatkan keramahan dan kualitas dalam melayani masyarakat dalam berbagai kepengurusan, sehingga bisa terjalin hubungan yang baik antara aparat pelaksana pelayanan publik dengan masyarakat yang melakukan pengurusan pelayanan administrasi kependudukan.

## **Kendala Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kaliorang**

Berikut ini akan diuraikan lebih lanjut mengenai hal-hal yang kemudian menjadi penghambat atau pun pendukung jalannya pelayanan di Kantor Kecamatan Kaliorang;

### **1. Sumber Daya Aparatur**

Untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur-aparatur pemerintah yang memiliki kualitas sumber daya manusia yang handal, untuk itulah kemudian dapat dikatakan keberhasilan suatu pelayanan salah satunya sangat ditentukan oleh kualitas aparat yang ditunjuk sebagai pelayanan publik.

### **2. Kesadaran Masyarakat**

Salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan pemerintah di wilayah Kecamatan Kaliorang adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor desa/kelurahan, relasi antara aparat pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang di harapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah sendiri.

### **3. Sarana dan Prasarana**

Salah satu faktor pendukung atau bisa menjadi penghambat prosedur pelayanan yaitu sarana dan prasarana. Dengan adanya sarana pelayanan beraneka ragam jenis dan fungsinya dapat membantu pelayanan pada masyarakat lebih efisien dan efektif.

## **IV. PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara umum kualitas pelayanan publik di Kecamatan Malinau Kota belum terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan.
  - a. Tangibles (bukti langsung), ruang tunggu yang tidak dilengkapi dengan fasilitas meja dan kursi yang memadai, kebersihan yang kurang terawat, perlengkapan kantor yang tidak dimanfaatkan, informasi pendukung yang tidak tertata dengan baik serta lahan parkir yang sempit.
  - b. Reability (kehandalan), kecepatan pegawai dalam pengurusan administrasi tergolong masih lambat, kurangnya jumlah pegawai dan kualitas dari pegawai yang ada masih kurang.
  - c. Responsivess (daya tanggap), prosedur pelayanan kependudukan dalam hal ini kesederhanaan pelayanan dan keterbukaan layanan kepada masyarakat

sudah baik.

- d. Assurance (jaminan), masih ditemukan perlakuan istimewa kepada masyarakat yang ada hubungan kekerabatan.
- e. Empathy (empati), sikap tegas tapi penuh perhatian terlihat jelas dengan sikap aparat yang terbuka sehingga keakraban terjalin antara masyarakat dan aparat.

2. Adapun mengenai kendala yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Kaliorang berdasarkan hasil penelitian adalah :

a. Sumber Daya Aparatur

Pelayanan akan berjalan maksimal jika didukung oleh sumber daya manusia yang memadai dan memiliki tingkat kemampuan fungsional pelayanan di Kecamatan Kaliorang. Aparat pelayanan yang bertugas di Kecamatan merupakan lulusan SLTA dan Sarjana, sehingga dapat dipastikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah berjalan dengan maksimal. Selain itu pengalaman dan telah sering melakukan pelatihan (diklat).

b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang merupakan salah satu penunjang berjalannya suatu proses pelayanan publik seperti halnya dengan Sumber daya manusia di Kecamatan Kaliorang. Sarana dan prasarana fasilitas pelayanan publik yang ada di kantor Kecamatan Kaliorang telah mencukupi sekalipun masih ada kekurangan dari keluhan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat akan merasa nyaman jika sarana dan prasarana dipenuhi dengan baik apa bila masyarakat datang ke kantor melakukan pengurusan.

c. Kesadaran Masyarakat

Hasil penelitian di Kecamatan Kaliorang tentang kesadaran masyarakat masih ada yang belum terlalu paham tentang pentingnya kepemilikan administrasi kependudukan seperti KK, KTP, AK, di karenakan aktifitas kesaharian mereka dan ada juga sebagian masyarakat yang sadar akan hal tersebut.

## **B. Saran**

1. Melihat persepsi aparat pemerintah daerah dalam tugas pokok dan fungsi pelayanan ditinjau dari sikap dan norma-norma sopan santun dalam pelayanan terhadap masyarakat, pelaksanaan pelayanan di kantor desa Desa/ Kecamatan dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan tersebut, diharapkan pemerintah sebagai pelaku utama atau pengendali jalannya sistem pemerintahan agar bisa lebih meningkatkan pelayanan khususnya layanan di bidang administrasi kependudukan dan lebih dekat serta memperhatikan kebutuhan masyarakat. Memperhatikan dalam segi peningkatan kualitas, kemudahan, ketepatan waktu, ekonomis, serta keamanan dalam memberikan pelayanan.
2. Kurangnya kesadaran masyarakat akan prosedur yang seharusnya dilengkapi dalam memperoleh suatu pelayanan menjadi suatu faktor penghambat dalam prosedur pelayanan, maka dari itu masyarakat harus lebih memahami dan

memperhatikan prosedur dalam memperoleh pelayanan. Jadi pemerintah lebih bekerja keras untuk mensosialisasikan kepada masyarakat akan pentingnya kepemilikan administrasi kependudukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Admosudidjo, S. Prajudi. 1992. *Administrasi dan Manajemen Umum*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Agung Kurniawan, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaharuan, Yogyakarta.
- Burhan Bungin. 2001. *Metode Penelitian Sosial: Format-format Kuantitatif Dan Kualitatif*. Surabaya. Universitas Airlangga Press
- Gaspersz, Vincent & Jhon W. 1994. *Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta. Kerjasama Yayasan Indonesia Emas GramediaUtamas
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa : Pendekatan Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Lukman Sampara. Sugianto. 2001. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. Jakarta. LAN RI
- Lukmana Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta. STIA LAN Press
- Mansur, T. 2008. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhoksemawe*. Tesis. Sekolah Pascasarjana – USU. Medan.
- Mitrani, Alain. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berdasarkan Kompoetensi*. Jakarta. Grafiti
- Moenir H.A.S. 1997. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta. Bumi Aksara
- Moenir A.S. 2007 *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi. Aksara.
- Pasolong Harbani. 2010. *Teori Administrasi publik*. Bandung. Alfabeta
- Robbins P. Stephen . 1994. *Teori Organisasi : Struktur, Desain dan Aplikasi* . Jakarta. Arcan
- Siagian, P.Sondang. (1996). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sianipar J.P. 1999. *Perencanaan Peningkatan Kerja*. LAN RI.
- Sinambela, Poltak Lijan dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.

- Soekanto Soejono. 1995. *Penilaian Organisasi Pelayanan Publik*. Jakarta
- Soetopo, 1999, *Pelayanan Prima*, LAN RI, Jakarta.
- Supriadi, A. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang*. Skripsi. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa – FISIP. Serang.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Andi Yamit Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta. Ekonesia Kampus Fakultas Ekonomi VII Yogyakarta
- Zeithaml Valerie A-Parasuraman A.and Berry, Leonard L. 1990. *Delivering Service Quality : Banlancing Customer Perceptinon and Expectations*. New York. The Pree Press

### **Literatur Lain**

- Keppres Nomor 88 Tahun 2004 Tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 225 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan indeks kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 32