

**TINJAUAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN DI MASA
PANDEMI COVID 19 PADA PUSKESMAS LOA DURI ILIR
KECAMATAN LOA JANAN KABUPATEN
KUTAI KARTANEGARA**

Oleh : Salasiah¹ dan Siti Rohayati²

¹Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda Indonesia

²Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda Indonesia

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the quality of service during the Covid 19 pandemic at Loa Duri Ilir Public Health Center, Loa Janan District, Kutai Kartanegara Regency, and to determine the inhibiting factors of service at Loa Duri Ilir Puskesmas, Loa Janan District, Kutai Kartanegara Regency.

This research is a descriptive qualitative research. The focus of this research is Service Quality during the Covid 19 Pandemic at Loa Duri Ilir Puskesmas, Loa Janan District, Kutai Kartanegara Regency, by analyzing: Service Procedures, Service Time, Service Costs, Service Products and Service Provider Organizations and Inhibiting Factors for Services at Loa Puskesmas Duri Ilir, Loa Janan District, Kutai Kartanegara Regency. Data collection techniques include: Observation, Interview, Documentation, Literature Study, and Data Analysis used is an interactive data analysis model (Miles & Huberman).

Based on the research results, it can be seen that the service quality during the Covid 19 pandemic at the Loa Duri Ilir Puskesmas, Loa Janan District, Kutai Kartanegara Regency is good enough in providing services to the community. Starting from service procedures that are in accordance with the Operational Standards and Procedures applied during the Covid 19 pandemic, Service time in providing services during the Covid 19 pandemic at Loa Duri Ilir Puskesmas is in accordance with the regulations recommended by the Regional Government and the Central Government, Service costs In accordance with what is obtained, service products in providing services to residents who seek treatment are in accordance with the expectations and needs of residents who receive services, Service provider organizations in the problem of providing services about complaints, suggestions, and criticism are very open. Only in service during

a pandemic covid 19, constrained by service time reduced in accordance with regulations applicable and restrictions on medical treatment room due to their social distancing to prevent berkerumunan in one room in a long period of time.

Keywords: *Quality of Health Center Services*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia adalah faktor kunci keberhasilan dari suatu pembangunan. Untuk menciptakan manusia yang berkualitas diperlukan suatu derajat kesehatan manusia yang prima sehingga dalam hal ini mutlak diperlukan pembangunan kesehatan. Untuk mendukung pencapaian pembangunan kesehatan pemerintah telah menyediakan beberapa sarana/fasilitas kesehatan beserta tenaga kesehatannya. Salah satu fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan masyarakat adalah puskesmas.

Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia maka Puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan Puskesmas sehingga dalam hal ini Puskesmas terlebih pada Puskesmas yang dilengkapi dengan unit rawat inap dituntut untuk selalu meningkatkan keprofesionalan dari para pegawainya serta meningkatkan fasilitas/sarana kesehatannya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan. Bangsa Indonesia menyadari arti penting kesehatan sebagai modal dasar (*asset*) dalam melakukan segala sesuatu. Oleh karena itu Departemen Kesehatan terus menerus melakukan reformasi dalam rangka peningkatan derajat kesehatan bangsa. Kesehatan salah satu unsur kesejahteraan manusia perlu diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam UUD 1945 “Melalui pembangunan yang berkesinambungan berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. Berdasarkan Undang-Undang no. 23 tahun 1992 Tentang Kesehatan, Bab II Pasal 2 dan 3 : Pembangunan kesehatan diselenggarakan berdasarkan kemanusiaan yang berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa, manfaat usaha bersama dan kekeluargaan, adil dan merata, perikehidupan dan keseimbangan, serta kepercayaan akan kemampuan dan kekuatan sendiri (2), Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal (3). Keberhasilan pembangunan kesehatan sangat dipengaruhi oleh tersedianya sumberdaya manusia yang sehat, terampil dan ahli dalam satu program

kesehatan. Pentingnya arti hidup sehat telah menjadikan kesehatan sebagai kebutuhan hidup manusia yang utama disamping kebutuhan hidup lainnya.

Salah satu strategi pembangunan kesehatan nasional adalah menerapkan pembangunan nasional berwawasan kesehatan, yang berarti setiap upaya pembangunan harus mempunyai kontribusi positif terhadap lingkungan yang sehat dan perilaku sehat. Sebagai acuan pembangunan kesehatan mengacu kepada konsep “Paradigma Sehat”, yaitu pembangunan kesehatan (*promotif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) dibandingkan upaya pelayanan penyembuhan atau pengobatan (*kuratif*) dan pemulihan (*rehabilitatif*) secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan. Institusi pelayanan kesehatan seperti Puskesmas, yang merupakan ujung tombak dalam pelayanan langsung kepada masyarakat pengguna, mempunyai karakteristik yang berbeda dengan institusi lainnya.

Kesehatan merupakan sebuah intervensi yang akan mendukung pembangunan ekonomi, utamanya dalam pengentasan kemiskinan dan penanggulangan krisis ekonomi. Gunnar Myrdal, seorang pakar ekonomi kesehatan, mengatakan “*people sick because they are poor. They become poorer because they are sick, and they become sicker because they are poorer* “. Oleh karena itu, pelayanan terhadap masyarakat pengguna, termasuk orang miskin haruslah merupakan pelayanan yang optimal, artinya pelayanan yang kualitasnya dapat dipertanggung jawabkan dan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna pelayanan.

Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan mempunyai dua fungsi, yaitu fungsi pelayanan publik dan fungsi pelayanan klinis atau medikal. Indikasi kualitas pelayanan di puskesmas dapat tercermin dari persepsi pasien atas layanan kesehatan yang diterima. Dari persepsi ini, pasien dapat memberikan penilaian tentang kualitas pelayanan.

Kualitas merupakan standar yang harus dicapai oleh seseorang atau sekelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja berupa produk atau pelayanan jasa. Kualitas pelayanan kesehatan puskesmas dalam rangka pemenuhan keperluan pelayanan kesehatan masyarakat ditentukan oleh dua faktor. Pertama adalah faktor puskesmas yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien. Artinya, selama kualitas pelayanan kesehatan memenuhi kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan tinggi dan puskesmas diperlukan oleh masyarakat. Maksud kesesuaian yaitu adanya kesamaan dalam tujuan, puskesmas dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan masyarakat menerima pelayanan sesuai dengan harapan. Sebaliknya, selama kualitas pelayanan kesehatan tidak memenuhi tingkat kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan rendah, mengakibatkan puskesmas akan ditinggalkan oleh masyarakat. Kedua adalah faktor adanya perubahan (transisi) demografi,

epidemiologi, sosio-ekonomi serta nilai dan sikap kritis masyarakat akan menciptakan keperluan-keperluan pelayanan kesehatan yang sangat kompleks dan beragam. Dengan demikian, kedudukan dan peran kualitas pelayanan puskesmas sangatlah penting untuk dilaksanakan.

B. Permasalahan

1. Bagaimana kualitas pelayanan dimasa pandemi covid 19 pada Puskesmas Loa Duri Ilir Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara ?
2. Bagaimana faktor - faktor penghambat pelayanan di Puskesmas Loa Duri Ilir Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara ?

III. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang akan dipergunakan dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif kualitatif. Menurut Moleong (2012:11) Deskriptif adalah “Data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. Dari pendapat ini dijelaskan bahwa penyajian data akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran. Data yang diperoleh berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, *videotape*, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini peneliti hanya membahas Kualitas Pelayanan di Masa Pandemi Covid 19 pada Puskesmas Loa Duri Ilir. Di lihat dari standar pelayanan yang ada pada Kep.MENPAN No. 15 Tahun 2014 meliputi : Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Organisasi. Dari hasil wawancara dengan narasumber selama 2 hari (3-4 Desember 2020) seperti Kepala Puskesmas (Bapak H. Nawawi, SKM, M.admKes), Kasubag, Ibu Lely Destiany, Amd.Kep selaku penanggung jawab pelayanan umum, beberapa pegawai pelayanan (staff puskesmas), beberapa orang pasien yang berobat di puskesmas. Berikut hasil pembahasan dari hasil wawancara tersebut.

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan dapat di ukur dari prosedur yang di terapkan di Puskesmas Loa Duri Ilir di masa pandemi covid 19, prosedur pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional dan Prosedur (SOP) dan sesuai

dengan Petunjuk Teknis Pelayanan Puskesmas pada masa pandemi covid 19, prosedur pelayanan yang tidak berbelit – belit, mudah di pahami dan mudah dilaksanakan oleh warga yang berobat di Puskesmas Loa Duri Ilir serta prosedur sesuai dengan protokol kesehatan yang ada. Prosedur pelayanan dalam mencegah penularan covid 19 antara lain dengan menerapkan triase/skrining terhadap setiap pengunjung yang datang, mengubah alur pelayanan, mengubah posisi tempat duduk pasien pada saat pelayanan (jarak dengan petugas diperlebar), menggunakan sekat pembatas transparan antara petugas kesehatan dan pasien.

Pengertian prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan sesuai dengan yang di butuhkan.

Dari pengertian konsep diatas peneliti menyimpulkan bahwa prosedur pelayanan di Puskesmas Loa Duri Ilir dapat dikatakan sudah cukup baik dan sesuai dengan standar operasional dan prosedur, prosedur pelayanan yang tidak berbelit – belit dalam memberikan pelayanan kepada warga yang berobat.

Maka prosedur pelayanan di Puskesmas Loa Duri Ilir Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara dapat dikatakan berkualitas dalam melakukan pelayanan.

Hal ini didukung oleh teori standar pelayanan di dalam Kep.Menpan No.15 Tahun 2014.

2. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyesuaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu – waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal hingga akhir) dijumlahkan untuk mengetahui waktu yang di butuhkan.

Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas. Waktu pelayanan dalam memberikan pelayanan di masa pandemi covid 19 di Puskesmas Loa Duri Ilir sudah sesuai dengan Peraturan yang di ajurkan oleh Pemerintah Daerah maupun Pemerintah Pusat.

Maka dari hasil penelitian yang peneliti lakukan dapat dikaitkan dengan konsep diatas bahwa waktu pelayanan di Puskesmas Loa Duri Ilir sudah cukup cepat, tepat serta tanggap dalam memberikan pelayanan kepada warga yang berobat, hanya saja waktu pelayanan yang diberikan tidak bisa seefektif seperti biasanya dikarenakan adanya pandemi covid

19 yang menganjurkan untuk pengurangan waktu pelayanan untuk memutus adanya tali rantai virus covid 19 serta mengurangi pertemuan dalam satu ruangan dalam waktu yang lama.

Terkait dengan adanya kendala waktu pelayanan yang berkurang untuk melayani warga yang berobat maka pegawai Puskesmas Loa Duri Ilir akan berusaha meminimalisir waktu yang ada agar pelayanan yang di berikan kepada warga yang berobat tetap berjalan dengan efektif dan efisien.

Sehingga dapat dikatakan bawa waktu pelayanan Puskesmas Loa Duri Ilir sudah cukup efektif dengan kondisi pandemi covid 19 dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hal ini didukung oleh adanya Surat Edaran Bupati yang di keluarkan Tentang Penyesuaian Sistem Kerja ASN dan Non ASN dalam upaya pencegahan penyebaran Corona Virus Disease (Covid 19) di lingkungan pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara.

3. Biaya Pelayanan

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan. Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan kepada pengelola. Bagi unit pengelola pelayanan, identifikasi ini sangat penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila pelayanan ke pelanggan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola (pemerintah). Informasi biaya ini harus jelas besarnya, dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik.

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti maka dapat dikaitkan dengan konsep diatas bahwa biaya pelayanan pada Puskesmas Loa Duri Ilir sudah mengikuti sesuai dengan peraturan yang ada, jika warga umum maka di kenakan tarif 15.000,- sedangkan pengguna BPJS maka biaya pelayanan gratis atau tidak di pungut biaya apapun.

Sehingga dapat dikatakan bahwa biaya pelayanan di Puskesmas Loa Duri Ilir murah dan masih terjangkau untuk warga yang berobat.

Hal ini di dukung adanya Peraturan Bupati Kutai Kartanegara No. 46 Tahun 2015 Tentang Taarif Pelayanan Kesehatan Pada Pola

Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Puskesmas.

4. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk Pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan.

Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (output) yang dihasilkan dari setiap tahapan pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari suatu jenis pelayanan. Produk pelayanan yang baik ketika produk pelayanan dapat diterima dengan benar, tepat dan sah sesuai dengan aturan yang berlaku dan sesuai dengan kegunaanya.

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti maka dapat dikaitkan dengan konsep diatas bahwa produk pelayanan di Puskesmas Loa Duri Ilir dalam memberikan pelayanan kepada warga yang berobat sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan warga yang menerima pelayanan.

Hal ini didukung oleh teori standar pelayanan di dalam Kep.Menpan No.15 Tahun 2014.

5. Organisasi Penyelenggara Pelayanan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/ kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

Selain itu perlu juga mengatur mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara. Hal-hal lebih rinci terkait pengelolaan pengaduan ini dilakukan sebagaimana peraturan terkait yang berlaku. Hasil-hasil yang diperoleh dalam setiap proses identifikasi standar pelayanan tersebut, selanjutnya menjadi dasar bagi penyusunan standar pelayanan untuk membuat rancangan standar pelayanan.

Berbagai data dan informasi hasil diskusi dipilih sesuai dengan kebutuhan penyusunan standar pelayanan. Informasi yang dimuat dalam standar pelayanan adalah informasi yang terkait langsung dengan penyelenggaraan pelayanan dan yang dapat diukur. Penyusunan

rancangan standar pelayanan ini penting untuk memudahkan proses diskusi dengan masyarakat.

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti maka dapat dikaitkan dengan konsep diatas bahwa staff/pegawai Puskesmas Loa Duri Ilir dalam masalah memberikan pelayanan tentang pengaduan, saran, dan kritik sangatlah terbuka. Adanya media sosial, kotak saran dan nomor handphone sebagai media pengaduan, saran dan kritik bisa di akses untuk semua warga yang berobat atau pun yang menerima pelayanan. Staff/pegawai puskesmas berharap agar warga mau memberikan saran atau kritikan agar dapat memajukan pelayanan yang ada di Puskesmas Loa Duri Ilir.

Hal ini didukung oleh teori standar pelayanan di dalam Kep.Menpan No.15 Tahun 2014.

6. Faktor Penghambat

Berdasarkan hasil penelitian faktor penghambat di Puskesmas Loa Duri Ilir adalah terkendalanya waktu yang terbatas, tempat yang terbatas karena adanya sosial distancing, protokol kesehatan yang sangat ketat atau penggunaan APD lengkap bagi staff/pegawai yang memberikan pelayanan di dalam gedung maupun saat memberikan pelayanan di luar gedung.

Pelayanan di luar gedung sendiri harus melibatkan lintas sektor seperti RT/RW, kader dasawiswa atau jejaring Puskesmas atau bersama satgas kecamatan/ desa/ keluraha/RT/RW yang sudah dibentuk dengan tupoksi yang jelas.

Dari hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan Puskesmas Loa Duri Ilir sudah dapat dikatakan berkualitas, dilihat dari prosedur pelayanan yang sesuai dengan SOP masa pandemi covid 19 yang mudah dipahami dan dilaksanakan oleh warga yang berobat serta prosedur sesuai dengan protokol kesehatan, waktu pelayanan yang efektif dalam situasi pandemi covid 19, biaya yang sangat terjangkau bagi masyarakat yang berobat, produk pelayanan yang sangat memuaskan dan untuk keterbukaan staff/pegawai dalam menerima keluhan (sakit yang di derita maupun pelayanan yang kurang), saran maupun kritik dari warga yang berobat atau yang mendapatkan pelayanan.

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Untuk prosedur pelayanan Puskesmas Loa Duri Ilir dapat dikatakan sudah memenuhi standar pelayanan, terlihat dari prosedur yang sesuai dengan SOP dan Protokol Kesehatan di masa pandemi covid 19 sehingga warga dapat berobat dengan mudah dan tetap menaati protokol kesehatan.
2. Mengenai waktu pelayanan Puskesmas Loa Duri Ilir dapat dikatakan cukup cepat dan cukup efektif dalam memberikan pelayanan di masa pandemi covid 19. Akan tetapi jika waktu pelayanan ini di bandingkan dengan sebelum adanya pandemi maka pelayanan ini terbilang belum efektif dalam memberikan pelayanan kepada warga yang berobat.
3. Menyangkut biaya pelayanan Puskesmas Loa Duri Ilir sudah cukup terjangkau sesuai dengan nilai pelayanan yang di berikan oleh staff atau pegawai Puskesmas Loa Duri Ilir.
4. Dalam memberikan produk pelayanan Puskesmas Loa Duri Ilir dapat dikatakan sudah baik karena sesuai dengan apa yang di butuhkan warga yang berobat. Produk pelayanan yang diberikan pun sudah sesuai dengan standar dan prosedur pelayanan yang ada. Sikap staff/pegawai Puskesmas Loa Duri Ilir juga dapat di katakan sangat ramah dan tanggap dalam menangani pasien.
5. Berkaitan dengan organisasi penyelenggara pelayanan dalam menangani keluhan, saran dan kritik di Puskesmas Loa Duri Ilir sudah sangat baik, dilihat dari adanya sarana penaduan/keluhan saran dan kritik seperti adanya kotak saran, media sosial dan nomer handphone yang sudah di sediakan oleh staff/pegawai Puskesmas Loa Duri Ilir.
6. Faktor yang menjadi penghambatnya pelayanan di Puskesmas Loa Duri Ilir yaitu terbatas nya waktu pelayanan yang di berikan kepada warga yang berobat dan terbatasnya ruangan karena adanya sosial distancing di masa pandemi covid 19.

B. Saran

1. Agar kedepannya lebih meningkatkan lagi pelayanan kepada masyarakat agar lebih mudah dan nyaman saat berobat.
2. Semoga keramahan dan keterbukaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terus di tingkatkan agar masyarakat yang berobat lebih terbuka akan keluhan yang di alaminya.
3. Agar terus meningkatkan kemampuan diri untuk menghadapi tantangan pekerjaan yang lebih lagi di masa yang akan datang.

4. Semoga sarana prasarana yang belum memadai kedepannya lebih di lengkapi atau di tambah sesuai dengan kebutuhan warga yang berobat agar lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan.
5. Perlu di tambahkan ruang rawat inap maupun tenaga dokter agar lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada warga yang berobat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi dan Lia Yuliana. 2008. Manajemen Pendidikan. Yogyakarta: Aditya Media Yogyakarta
- Effendi, Muh. Arief. 2009. The Power Of Corporate Governance: Teori dan Implementasi. Jakarta: Salemba Empat
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.
- Hayat.2017. Manajemen Pelayanan Publik, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kholid, A.2014.Promosi Kesehatan dengan Pendekatan Teori Perilaku, Media, dan Aplikasinya. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kriyantono, Rahmat. 2006. Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta : PT. Kencana Perdana.
- Kurniawan, Agung. 2005. Tranformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta :Pembaruan
- LijanPoltak Sinambela.2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
- Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. PT Remaja RosdaKarya.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih,Manajemen Pelayanan, Jakarta: PustakaPelajar, 2006
- Robbins, P. Stephen. (2003). Perilaku Organisasi. Edisi Sembilan, Jilid2. Edisi Bahasa Indonesia. PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Satori,Djam'an dan Komariah,Aan. Metodologi Penelitian Kualitatif.2013.Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Suryabrata, Sumadi, 2006. Metodologi Penelitian, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Terry, George R. dan Rue, Leslie W. 2011. Dasar –Dasar Manajemen. Jakarta : Bumi Aksara.

Barata, Atep Adya. 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.

Peraturan Perundang - undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kep. MENPAN No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan