

PELAYANAN KANTOR KELURAHAN SEWU KECAMATAN JEBRES
KOTA SURAKARTA, PROVINSI JAWA TENGAH

Oleh:

Sri Mulyono

Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Slamet Riyadi, Surakarta
Jawa Tengah

E-mail: srimulyonospd78@gmail.com

Abstract

Public services at the kelurahan level are interesting to observe because their activities are in the context of meeting the basic needs of the community for goods or services and administrative services related to the interests of the community.

The purpose of the study was to describe and analyze the services of the Sewu Village Office, Jebres District, Surakarta City. The research method uses descriptive qualitative. Informants are employees of Sewu Village and residents of Sewu Village. Data collection techniques using interviews, observation, and documentation. The data analysis technique uses an interactive analysis model. The data validity technique uses source triangulation.

Based on the results of the research and discussion, it can be concluded that: Services at the Sewu Village Office related to Tangibles (direct evidence), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (guarantee), and Empathy (empathy) have been implemented well enough by employees so that there is social interaction between kelurahan employees and service users. The results of this study indicate that the service in Sewu Village has been running well although it has not been maximized due to several obstacles due to inadequate facilities and infrastructure, technical constraints and existing human resources, but all of them can still be overcome so that services can run as planned.

Keywords: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik/berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. (Hardiyansyah, 2017: 1). Pemerintah mempunyai peranan penting menyediakan layanan publik yang berkualitas untuk masyarakat,

seagaimana diamanatkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan 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 dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh pemerintah kelurahan diantaranya: pengesahan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Akte Kelahiran, Akte Kematian, Surat Tinggal Sementara (SKTS). Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pelayanan publik di tingkat kelurahan menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat atas suatu barang atau jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan masyarakat. Orientasi kegiatannya adalah barang-barang publik dan pelayanan publik sehingga dalam dinamika kehidupan, masyarakat yang bertindak selaku pelanggan akan berhubungan atau terkait dengan kegiatan pelayanan publik. Selain itu perlu diketahui bersama bahwa sumber dana kegiatan pelayanan publik berasal dari masyarakat melalui pajak sehingga wajar apabila masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang baik dan berkualitas.

Kualitas layanan (*Service Quality*) pada sebuah instansi

pemerintahan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas layanan yang nyata-nyata mereka terima, dengan layanan yang sesungguhnya. Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. (Dwiyanto, 2015: 14).

Pemerintah kelurahan sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak, mengharuskan pegawai kelurahan yang ada di wilayah untuk selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan ketrampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik. Dapat disimpulkan bahwa kantor kelurahan harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakat sekitar. Masyarakat merasa puas jika kinerja yang dirasakan sesuai ekspektasinya, sebaliknya masyarakat akan merasa kecewa jika kinerja yang dirasakan di bawah ekspektasinya.

Berdasarkan kenyataan yang ada, untuk memberikan pelayanan yang berkualitas baik dapat diciptakan melalui pemenuhan harapan dan kebutuhan masyarakat tidaklah mudah, permasalahan yang dihadapi kantor Kelurahan Sewu adalah masalah sarana dan prasarana, serta masalah sumber daya manusia

yang terbatas. Kantor Kelurahan Sewu sebagai pusat pelayanan warga masyarakat serta sebagai tempat kegiatan dan aktifitas dan organisasi-organisasi sosial kemasyarakatan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: “Bagaimanakah pelayanan Kantor Kelurahan Sewu Kecamatan Jebres Kota Surakarta ?.”

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan Kantor Kelurahan Sewu Kecamatan Jebres Kota Surakarta.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Melalui penelitian deskriptif kualitatif, peneliti berusaha untuk menggambarkan permasalahan yang ada dalam kaitannya dengan pelayanan publik di Kelurahan Sewu, dan kemudian menganalisisnya sampai pada suatu kesimpulan absolut.

Teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, adalah teknik pengambilan dengan pertimbangan tertentu. Informan dapat memberikan informasi atau keterangan mengenai seluk beluk permasalahan yang diperlukan oleh peneliti dalam adalah: Lurah Sewu, Pegawai Kelurahan Sewu, dan Warga masyarakat Kelurahan Sewu.

Jenis data terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya yang diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Data

primer dapat diperoleh dengan wawancara antara peneliti dengan informan. Sedangkan Data Sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti, artinya melewati satu atau lebih pihak yang bukan peneliti sendiri. Data sekunder dapat berupa peraturan perundang-undangan dan buku-buku literatur yang dibutuhkan serta dokumen atau arsip yang relevan.

Sumber Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah (1) Peristiwa, yaitu peranan aparat pemerintah di tingkat kelurahan dalam memberikan pelayanan publik; (2) Informan atau nara sumber yang terdiri dari unsur pelayanan publik, unsur lurah, staf kecamatan, dan warga masyarakat Sewu; (3) Arsip atau dokumen resmi mengenai pelayanan publik yang ada di kantor kelurahan Sewu.

Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Uji validitas dan reliabilitas data menggunakan Trianggulasi sumber. Teknik Analisis Data menggunakan teknik analisis data dengan teknik analisa interaktif.

Pembahasan

1. Pelayanan di Kantor Kelurahan Sewu Kecamatan Jebres Kota Surakarta

Pelayanan 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. Kaitannya dengan pemerintahan, kata umum atau publik

mengandung arti sebagai masyarakat umum sehingga kepentingan umum diartikan sebagai kepentingan masyarakat luas, sebagaimana dikemukakan Moenir (2016:15) yang mengartikan kepentingan umum sebagai suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat/hidup) orang banyak atau masyarakat.

Indikator pelayanan di Kantor Kelurahan Sewu dalam penelitian ini, terdiri dari lima indikator, yaitu: *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy*.

a. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan Kantor Kelurahan Sewu seperti pelayanan fasilitas yang dapat digunakan masyarakat dalam upaya memenuhi kebutuhan mengurus administrasi kependudukan dan surat menyurat lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan dapat diambil kesimpulan berkaitan dengan *Tangibles* (bukti langsung), yaitu pelayanan fasilitas (fasilitas ruang tunggu, tempat parkir, kursi di ruang tunggu, toilet, media informasi yang ditempel di tempat yang strategis dan media penerangan lain sebagai penunjang kelancaran pembuatan

administrasi kependudukan, surat-menyurat lainnya dan adanya keamanan, dll), pada dasarnya sudah dilaksanakan dengan baik, dalam memberikan pelayanan tersebut perlu ditingkatkan lagi kualitasnya, sehingga dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat ketika akan mengurus administrasi kependudukan dan surat menyurat lainnya.

Pelayanan yang perlu ditingkatkan antara lain lahan parkir yang kurang luas, karena tidak dapat menampung ketika banyak masyarakat yang membutuhkan pelayanan di kantor Kelurahan Sewu, kenyamanan tempat melakukan pelayanan terkesan sangat gerah karena tidak adanya AC atau kipas angin di ruangan, kebersihan gedung dan ruangan, terutama toilet yang sering digunakan sehingga perlu perawatan kebersihan yang rutin, kedisiplinan petugas atau pegawai dalam melakukan pelayanan yaitu menata ruang tunggu dan tempat parkir, kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

b. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*) terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan

jadual yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan dapat diambil kesimpulan bahwa kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan telah menunjukkan kualitas yang baik walaupun ada beberapa masyarakat ada yang merasa kurang maksimal dalam memberikan pelayanan. Pegawai Kelurahan Sewu berkenaan dengan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*) terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*).

- c. *Responsiveness* / daya tanggap, yaitu kemauan atau keinginan para pegawai untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat Kelurahan Sewu. Ketanggapan pegawai merupakan bagian dari dimensi mutu pelayanan pada khususnya tanggap di dalam melayani masyarakat.

Hasil wawancara dari beberapa informan dapat disimpulkan bahwa berkaitan dengan *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan untuk membantu pemohon (masyarakat) berupa informasi atau memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap pada dasarnya sudah dilaksanakan cukup baik oleh para pegawai Kelurahan Sewu, akan tetapi dalam memberikan pelayanan

tersebut perlu ditingkatkan lagi kualitasnya. Kepuasan masyarakat dalam hal ini adalah persepsi masyarakat akan kenyataan dari realitas yang ada yang dibandingkan dengan harapan-harapan yang ada. Atau adanya perbedaan antara harapan masyarakat terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan, yaitu pegawai Kelurahan Sewu.

- d. *Assurance* (jaminan), yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel.

Berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa responden dapat diambil kesimpulan bahwa para pegawai kelurahan mempunyai pengetahuan yang cukup tentang persoalan pemerintahan terutama berkaitan dengan tugas dan fungsinya sebagai pegawai kelurahan yang harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat serta sopan dan santun dalam memberikan pelayanan, sehingga masyarakat merasa aman ketika melakukan urusan administrasi kependudukan surat menyurat lainnya di kantor Kelurahan Sewu.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut menggambarkan pegawai yang memiliki pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan, dan sifat dapat dipercaya. Untuk memberikan

jaminan dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, maka pegawai harus memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

- e. *Emphaty* (empati), adalah keseriusan dan ketulusan dalam melayani masyarakat, sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap masyarakat, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan di Kelurahan Sewu berkaitan dengan *Emphaty* (empati), yaitu keseriusan dan ketulusan dalam melayani masyarakat, sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap masyarakat, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat Sewu dalam mendapatkan pelayanan sudah cukup baik dilaksanakan oleh pegawai kelurahan Sewu terhadap masyarakat ketika melakukan urusan administrasi kependudukan dan surat menyurat lainnya di kantor Kelurahan Sewu.

Meningkatkan kualitas, kepuasan, dan mutu pemerintah di Kelurahan Sewu agar dikenal baik oleh masyarakat, di sini yang terpenting adalah adanya sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai. Dengan sarana dan prasarana yang ada di pemerintah kelurahan Sewu yang semakin lengkap dan representatif serta nyaman bagi masyarakat dan seperti adanya ruang tunggu, toilet umum, gedung serba guna, tempat parkir, papan pengumuman dan penerangan, keamanan dan media berita berupa televisi dan surat kabar serta fasilitas lain akan meningkatkan mutu serta kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sewu.

Salah satu faktor yang menentukan kepuasan masyarakat adalah pelayanan dari pemerintah Kelurahan Sewu yang terdiri dari 5 dimensi pelayanan, yakni: *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible*. Pelayanan bagi masyarakat Sewu bersumber dari SDM yaitu pegawai Kelurahan, serta fasilitas (sarana-prasarana) yang tersedia. Semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin tinggi pula kepuasan masyarakat. Pelayanan yang maksimal maka harapan masyarakat akan terpenuhi, tetapi bila pelayanan kurang maka masyarakat tidak puas. Perbedaan pelayanan di pemerintah kelurahan dimungkinkan oleh berbedanya

jenis atau karakter dari masing-masing pemerintahan kelurahan yang ada.

Kriteria tanggapan dari responden yang bervariasi dapat dilatar belakangi oleh beberapa kepentingan dari masyarakat itu sendiri. Hal tersebut masih dapat dimaklumi, terdapat masyarakat yang menyatakan kepengurusan administrasi kependudukan memerlukan waktu yang lama sehingga mengganggu aktivitas masyarakat dalam bekerja sehingga menganggap pengurusan administrasi kependudukan rumit dan tidak praktis. Sedangkan terdapat tanggapan masyarakat yang menyatakan bahwa kepemilikan administrasi kependudukan awalnya memang rumit, karena dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain SDM, sarana dan prasarana dan kesadaran masyarakat itu sendiri, sehingga masyarakat menganggap itu hal yang biasa dan menyatakan pelayanan publik di Kelurahan Sewu sudah berjalan dengan baik.

2. Kendala-kendala yang Mempengaruhi Pelayanan di Kelurahan Sewu, Kecamatan Jebres, Kota Surakarta

Kendala-kendala yang mempengaruhi pelayanan di Kelurahan Sewu Kota Surakarta adalah sumber daya manusia dan sarana dan prasarana. Sumber daya manusia yang berupa pegawai yang melaksanakan

pelayanan, tenaga memiliki peranan penting dalam pelaksanaan pelayanan di Kelurahan Sewu.

Sumber Daya Manusia, yaitu pegawai yang ada di kantor Kelurahan Sewu menjadi salah satu penghambat dalam memberikan pelayanan publik. Kendala yang mempengaruhi pelayanan untuk masyarakat Sewu di kantor Kelurahan Sewu adalah jumlah pegawai yang tidak sesuai dengan jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan di kantor Kelurahan Sewu, sehingga ketika banyak warga yang membutuhkan pelayanan, tidak bisa terpat waktu, karena keterbatas pegawai. Kepala kelurahan telah mengajukan tambahan pegawai ke Badan Kepegawaian Daerah Kota Surakarta, tetapi sampai saat ini belum terealisasi.

Selain sumber daya manusia yang menjadi kendala pelayanan, sarana dan prasarana juga menjadi penyebab terhambatnya pelayanan. Sarana dan prasarana yang dimaksud di sini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut. Faktor sarana pelayanan antara lain peralatan, perlengkapan, alat bantu, gedung dan komunikasi.

Selain sarana dan prasarana, kemampuan teknis dan faktor manusia juga menjadi faktor kendala. Kemampuan

teknis adalah kemampuan pegawai untuk menggunakan peralatan-peralatan, prosedur-prosedur atau teknik dari suatu bidang tertentu. Pegawai di Kelurahan Sewu masih terdapat pegawai yang belum mempunyai kemampuan teknis yang baik dalam menggunakan peralatan komputer, hal itu dikarenakan para pegawai tersebut bukan ahli di bidang teknologi oleh karena itu perlu pelatihan khusus bagi para pegawai yang ditempatkan pada bagian administrasi kependudukan dan surat menyurat lainnya terutama perbaikan peralatan secara teknis.

Mengatasi kendala-kendala di atas, dilakukan beberapa antisipasi oleh pihak kantor Lurah Sewu, antara lain, mengadakan koordinasi rutin dengan Badan Kepegawaian Daerah Kota Surakarta apabila sewaktu-waktu peralatan komputer atau peralatan elektronik lainnya mengalami trobel, maka segera mendapat perbaikan dan menyediakan mesin cadangan untuk mengganti apabila sewaktu-waktu mengalami kerusakan, dan untuk gangguan pada listrik, selama pelaksanaan pelayanan agar voltase tidak naik turun pihaknya telah mengupayakan pengadaan stabilizer minimal 5.000 volt ampere (VA), dan menganjurkan kepada pegawai untuk menggunakan listrik sesuai dengan keadaan.

Faktor manusia yang menjadi kendala, maka pihak Kantor Kelurahan Sewu memberikan pelayanan secara

bertahap atau secara bergiliran yaitu membagi waktu pelayanan untuk setiap RW untuk mendapat pelayanan dari pihak Kelurahan, dengan teknik ini maka masyarakat mengurus administrasi kependudukan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sehingga tidak terjadi penumpukan antrian yang dapat menimbulkan kejenuhan bagi pegawai pelayanan ataupun masyarakat itu sendiri.

Mengatasi rendahnya sumber daya manusia pada pegawai, salah satu mengatasi kecenderungan sikap para pelaksana kebijakan adalah dengan memanipulasi insentif. Pada umumnya, orang bertindak berdasarkan kepentingan mereka sendiri, maka memanipulasi insentif oleh pembuat kebijakan dapat mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin dapat memotivasi para pelaksana kebijakan untuk dapat melaksanakan perintah dengan baik.

Pemberian insentif kepada pegawai diharapkan agar pegawai yang melayani masyarakat, tetap semangat dan melakukan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat Kelurahan Sewu. Insentif perlu dilakukan kepada pegawai agar pelaksanaan pelaksanaan publik berjalan sesuai dengan dengan waktu yang telah ditentukan.

Penutup

Pelayanan di Kantor Kelurahan Sewu, Kecamatan Jebres, Kota Surakarta berkaitan dengan

Tangibles (bukti langsung), berupa fasilitas sebagai penunjang kelancaran pelayanan administrasi kependudukan dan surat menyurat lainnya pada dasarnya sudah dilaksanakan dengan baik. Pelayanan berkaitan dengan *Reliability* (kehandalan) pegawai memberikan pelayanan yang menjanjikan yaitu dengan tepat (*accurately*) dan dipercaya (*dependably*) terutama memberikan jasa tepat waktu (*ontime*). Pelayanan berkaitan dengan *Responsiveness* (daya tanggap), pegawai memberikan pelayanan administrasi kependudukan dan surat menyurat lainnya ditunjukkan kemampuan para staf dengan cepat dan tanggap. Pelayanan berkaitan dengan *Assurance* (jaminan), pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan dan surat menyurat lainnya ditunjukkan dengan pengetahuan yang cukup, sehingga masyarakat merasa aman ketika mengurus administrasi kependudukan dan surat menyurat lainnya. Pelayanan berkaitan dengan *Emphaty* (empati), ditunjukkan keseriusan dan ketulusan pegawai sikap tegas tapi penuh perhatian. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan di Kelurahan Sewu sudah berjalan dengan baik walau belum maksimal karena adanya beberapa kendala yaitu adanya sarana dan prasarana yang kurang memadai, kendala teknik dan SDM, tetapi semuanya masih bisa diatasi sehingga pelayanan dapat berjalan sesuai rencana. Kendala-kendala yang mempengaruhi pelayanan di Kantor Kelurahan Sewu, antara lain: kualitas sumber daya manusia yang terbatas yaitu kurangnya jumlah

pegawai, adanya beberapa sarana dan prasarana yang kurang mendukung yaitu lahan parkir yang sempit, daya listrik yang tidak memadai. Mengatasi kendala tersebut pihak Kelurahan Sewu telah melakukan beberapa antisipasi antara lain memberikan insentif kepada pegawai, memaksimalkan jam kerja, menggunakan listrik sesuai dengan kebutuhan.

Daftar Pustaka

- Alma, Buchari, 2017. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.
- Hardiyansyah. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Cetakan ke III, Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2018. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*

- (SANKRI). Buku 3. Jakarta: LAN.
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moenir, H.A.S. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Poerwandari, 2017. *Pendekatan Kualitatif untuk Penelitian Perilaku Manusia*. Jakarta: Fakultas Psikologi Universitas Indonesia.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2017. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwardi, and Wulan Kinasih (2019) *Evaluation of the Quality of Development in Klaten Regency, Central Java Indonesia*. The International Journal of Social Sciences and Humanities Invention 6(04): 5370-5375, 2019. DOI: 10.18535/ijsshi/v6i4.01; ICV 2015: 45.28 ISSN: 2349-2031
- Suwardi, Doktor (2022) *Perception and Aspiration on Primary Healthcare Service Quality in Puskesmas in Pati Regency Government, Central Java Province, Indonesia* International Journal of Scientific Research and Management (IJSRM) Volume 10 Issue 05 Pages SH-2022-1072-1078 2022 Website: www.ijssrm.in ISSN (e): 2321-3418 DOI: 10.18535/ijssrm/v10i5.sh02
- Taan, Hapsawati. 2020. "The Service Quality of Population Document to Improve Community Satisfaction Index", *Asean Pacific Journal of Management and Education (APJME)*, Volume 3, Number 2, 2020.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Yamit, Zulian. 2017. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.