

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN KLEGO
KABUPATEN BOYOLALI**

Oleh :
Anindhyta Angga TMTP¹; Qomarudin²; Joko Suranto³

Abstract

The purpose of this research is to analyze the quality of public service in Klego subdistrict office in Boyolali regency. This research uses descriptive method with qualitative approach. The research informant use purposive sampling technique. The technique of data collection use observation, interview and documentation. The data analysis technique use interactive analysis which consist of data reduction, data presentation, and conclusion. The result of this research shows the quality of the service of Klego subdistrict based on the fact dimention which is not to satisfy enough for the people. The unsatisfied service are such as the less of queue seat and the employee discipline factor. There are some employee still have in discipline the employee is good enough in giving the service to the public, but there is still any some capability that should be better, such as the ability in operating the computer program. If we see from capacity of the perceptive, it is not show the good quality of service. It seen when responding the requester, not every requester get the good response from the employee. There are some employee have the ability to give thee good respons to the requester. The good respons mostly showed fot the requester who have the colleague or the requester who have a good relation with the employee. The ansurance dimention shows the good service, it gives the good service to the people and it gives legality and it also free that the service which was did by the employee of that district always give the legality asurance for the people. If we see from the empathy dimension it shows the good quality when did there duty, the employee put the importance of the requester in the first place.

Keywords: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy.*

Pendahuluan

Pelayanan publik timbul karena adanya kepentingan umum dalam masyarakat. Pelayanan merupakan proses untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hak untuk mendapatkan pelayanan berlaku universal terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak tersebut. Masyarakat selalu mengharapkan pelayanan yang baik, mudah, cepat, sederhana, lancar dan tidak berbelit-belit. Salah satu pihak yang berkewajiban untuk melakukan pelayanan terhadap kepentingan publik adalah organisasi publik. Aparat pemerintah dalam hal ini aparatur kecamatan sebagai organisasi publik memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik dengan baik dan dapat memuaskan semua pihak. Terselenggaranya pelayanan publik yang profesional merupakan tanggung jawab bersama antar pemerintah dan masyarakat, karena mendapatkan pelayanan yang memuaskan merupakan hak masyarakat yang harus dipenuhi aparatur pemerintahan.

Fungsi pemerintahan daerah meliputi

3 hal yakni memberikan pelayanan (*service*), membuatkan pedoman/arah atau ketentuan kepada masyarakat (*regulation*) dan pemberdayaan (*empowering*). Penyerahan sebagian wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah sampai dengan kepada dinas tertentu yang terkait adalah bertujuan untuk mengurangi hambatan birokrasi yang selama Orde Baru dikatakan berbelit dan tidak ekonomis.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan bagian penting dalam organisasi sektor publik dan pemerintahan. Berbagai metode dan bentuk manajemen sektor publik dan pemerintahan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, apalagi dalam menghadapi era globalisasi persaingan yang semakin ketat diperlukan regulasi yang sesuai dengan perkembangan yang terjadi yang mendorong kearah efektivitas dan efisiensi, oleh karenanya aparatur pemerintah harus tanggap terhadap perkembangan yang terjadi di masyarakat.

Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan tentunya mengharapkan pelayanan yang baik. Karena pelayanan

¹ Penulis

² Pembimbing I

³ Pembimbing II

umum menjadi prioritas utama, maka hal yang juga penting adalah aparaturnya pemerintah yang berfungsi sebagai pemberi pelayanan, dalam hal ini aparat harus menempatkan diri sebagai pelayan masyarakat (*public servant*). Dengan kata lain manusia menjadi penentu utama dalam pelaksanaan otonomi daerah.

Kualitas suatu jasa pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam upaya meningkatkan mutu kinerja suatu instansi pemerintah maupun swasta. Kualitas pelayanan memiliki faktor penting dalam upaya peningkatan mutu kinerja suatu instansi karena berhubungan langsung dengan kepuasan pelanggan. Dalam hal ini suatu instansi harus pintar-pintar menarik dan memperlakukan para pelanggannya agar pelayanan yang diberikan tampak berbeda dari instansi lain sehingga para pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Menjadi abdi masyarakat yang baik, setidaknya sebagai aparaturnya pemerintah harus memiliki moral dan kemampuan yang baik. Agar pelayanan kepada masyarakat dan fungsi sebagai *public servant* bisa berjalan baik diperlukan pemahaman yang benar mengenai hakekat pelayanan umum dan pengertian mengenai abdi masyarakat (*public servant*). Semakin baik persepsi aparaturnya pemerintah daerah akan tugas mereka sebagai pelayan masyarakat, akan semakin baik pula penyelenggaraan pelayanan umum kepada masyarakat.

Kenyataan lain di lapangan, sebagaimana yang dikatakan oleh salah satu warga Kecamatan Klego, bahwa aparaturnya kecamatan masih melakukan sikap diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan juga kurang ramah terhadap masyarakat. Seringkali apabila ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan seringkali dibiarkan begitu saja tanpa dipedulikan. Masyarakat harus bertanya terlebih dahulu untuk meminta pelayanan, tak jarang pula warga harus pulang karena syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan kurang lengkap karena tidak ada papan petunjuk yang menunjukkan dan menerangkan tentang proses, prosedur dan biaya pelayanan (hasil wawancara).

Dalam konteksnya pegawai atau aparaturnya adalah pelaku administrasi oleh karena itu tugas dan kewajibannya melayani masyarakat dengan didasari tanggung jawab sebagai abdi masyarakat. Kaitan munculnya

Otonomi Daerah seperti saat ini, peran aparaturnya lembaga pemerintahan di daerah kecamatan menjadi menarik untuk dapat dikaji tugasnya dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik. Dari wacana di atas peneliti ingin mengadakan penelitian tentang kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Aparatur Kecamatan Klego Kabupaten Boyolali. Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumsukan sebagai berikut: Bagaimanakah kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Klego Kabupaten Boyolali?

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, untuk mendapatkan analisis data yang cermat terhadap suatu fenomena sosial tertentu. Penelitian deskriptif kualitatif ini merupakan usaha untuk mengungkapkan suatu masalah, keadaan, atau peristiwa sebagaimana adanya sehingga hanya bersifat sekadar mengungkap fakta (*fact finding*). Hasil penelitian ditekankan untuk memberikan gambaran obyektif tentang keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti. (Lexy J. Moleong, 2013: 11)

Lokasi penelitian di Kantor Kecamatan Klego Kabupaten Boyolali. Alasan yang mendasari pemilihan lokasi ini adalah lokasi tersebut menarik untuk diteliti karena ada masalah yang berhubungan dengan tujuan penelitian. Pihak yang dijadikan informan adalah yang dianggap mempunyai informasi (*key-informan*) yang dibutuhkan di wilayah penelitian. Cara yang digunakan untuk menentukan informan kunci tersebut peneliti menggunakan teknik "*purposive sampling*" atau sampling bertujuan. "*Purposive sampling* yaitu teknik sampling yang digunakan oleh peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu di dalam pengambilan informannya (Suharsimi Arikunto, 2000: 128)".

Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Wawancara untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dan mendalam serta menghindari bias informasi yang dibutuhkan. Pihak-pihak yang dijadikan informan untuk diwawancarai yaitu: Camat, Staf Kecamatan, dan Masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan di Kecamatan Klego. Dokumentasi, diperoleh dengan

mencatat data, dokumen yang berada di Kantor Kecamatan Klego Boyolali. Selain itu peneliti juga memperoleh bahan-bahan dari perpustakaan yang berhubungan dengan penelitian.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis interaktif yaitu model analisis yang memerlukan 3 komponen reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan dengan menggunakan proses siklus: (1) Reduksi Data, adalah proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan dan abstraksi data kasar dari *fieldnote* (catatan lapangan). Proses ini berlangsung terus sepanjang pelaksanaan penelitian; (2) Sajian Data, adalah rangkaian informasi dari reduksi data yang memungkinkan adanya penarikan kesimpulan. Dengan melihat sajian data, akan dapat diketahui apa yang terjadi serta memungkinkan untuk menganalisis dan mengambil tindakan lain berdasarkan pengertian tersebut; (3) Penarikan Simpulan dan Verifikasi. Dari penyajian data tersebut selanjutnya peneliti akan dapat merumuskan kesimpulan akhir. Simpulan perlu di verifikasi agar cukup mantap dan benar-benar bisa dipertanggungjawabkan.

Hasil dan Pembahasan

Kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Klego Kabupaten Boyolali, dapat diketahui dari 5 (lima) dimensi. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut, antara lain:

1. *Tangibles* (bukti langsung)

Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Klego di tinjau segi gedung, peralatan pegawai, penampilan pegawai dalam melayani, kemudahan dalam proses pelayanan, kemudahan akses pelanggan dan fasilitas-fasilitas lainnya seperti mushola, ATM, tempat parkir terlihat cukup baik. Namun ada sebagian dimensi bukti langsung yang belum memberikan kepuasan bagi warga sebagai pengguna jasa. Dari sekian bukti langsung di kantor Kecamatan Klego yang belum memberikan kepuasan kepada warga, antara lain berupa: fasilitas tempat duduk antrian dan kedisiplinan pegawai.

Fasilitas berupa tempat duduk, pada waktu-waktu tertentu dirasa masih kurang. Masih banyak warga yang mengantri dengan berdiri karena kehabisan tempat duduk, terutama di

ruang KTP. Di samping tempat duduk antrian, faktor kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada warga juga belum memberikan kepuasan. Masih ada pegawai yang bersikap tidak disiplin. Pegawai tidak menghiraukan nomor antrian, warga yang sudah dikenal lebih didahulukan untuk dilayani daripada warga yang belum dikenal, walaupun sudah mengantri. Pemberian pelayanan publik yang tidak disiplin seperti ini tidak sesuai dengan apa yang dinyatakan H.A.S Moenir (1992:88-127) bahwa faktor kesadaran harus dimiliki pejabat atau petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum. Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan tugas. Karena itu dengan adanya kesadaran, pegawai atau petugas diharapkan mereka akan melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Klego di tinjau segi gedung, peralatan pegawai, penampilan pegawai dalam melayani, kemudahan dalam proses pelayanan, kemudahan akses pelanggan dan fasilitas-fasilitas lainnya seperti mushola, ATM, tempat parkir terlihat cukup baik. Namun ada sebagian dimensi bukti langsung yang belum memberikan kepuasan bagi warga sebagai pengguna jasa. Dari sekian bukti langsung di kantor Kecamatan Klego yang belum memberikan kepuasan kepada warga, antara lain berupa: fasilitas tempat duduk antrian dan kedisiplinan pegawai.

Kehandalan pegawai Kecamatan Klego dalam memberikan pelayanan kepada warga dapat diketahui dari beberapa faktor. Faktor-faktor kehandalan tersebut antara lain: faktor kecermatan pegawai dalam melayanai pelanggan, faktor standar pelayanan, faktor kemampuan pegawai menggunakan alat bantu, dan faktor keahlian pegawai menggunakan alat bantu.

Ditinjau dari faktor kecermatan pegawai dalam melayani pelanggan, menunjukkan pegawai sudah cukup cermat. Namun tidak semuanya, masih ada oknum pegawai yang kurang cermat

dalam melakukan tugasnya. Sementara dari faktor standar pelayanan di kantor Kecamatan Klego sudah terlihat baik. Dalam hal kemampuan dan kemahiran penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan, belum memberikan kepuasan kepada pemohon. Masih ada beberapa pegawai yang belum begitu paham maupun mahir cara mengoperasikan program komputer.

Adanya kurang pahaman maupun kurang mahiran pegawai dalam menggunakan alat bantu tersebut menjadikan proses pelayanan menjadi lebih lama, sehingga kualitas pelayanan menjadi menurun. Hal ini sesuai yang diungkapkan Moenir (1992) bahwa mewujudkan pelayanan yang baik dan berkualitas serta memuaskan masyarakat tidaklah mudah. Banyak faktor yang mempengaruhi terwujudnya pelayanan yang berkualitas, salah satunya adalah faktor kemampuan keterampilan. Kemampuan dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Sedangkan keterampilan ialah kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap pegawai Kecamatan Klego dalam melayani masyarakat dapat diukur dari faktor merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, melakukan pelayanan dengan cepat, melakukan pelayanan dengan tepat, melakukan pelayanan dengan cermat, melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan kesediaan merespon semua keluhan pelanggan.

Dalam hal pemberian respon kepada pemohon pelayanan, tidak setiap pemohon direspon dengan baik oleh pegawai. Ada beberapa oknum yang belum mampu merespon setiap pemohon dengan baik. Respon baik kebanyakan ditunjukkan kepada pemohon yang mempunyai kolega atau mempunyai hubungan baik dengan pegawai. Walaupun hanya sebagian kecil pegawai yang tidak merespon baik pada setiap pemohon, namun hal tersebut menjadikan

kesan yang negatif bagi kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Klego.

Daya tanggap pegawai dari segi kecepatan dalam memberikan pelayanan juga belum menunjukkan kualitas yang baik. Sementara dari faktor ketepatan waktu, pelayanan yang diberikan pegawai menunjukkan kualitas yang baik. Waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan. Meskipun ada keterlambatan waktu, seperti dalam pembuatan KTP, hal tersebut tidak serta merta kesalahan pegawai kecamatan. Karena KTP ataupun KK pada dasarnya dilakukan di Catatan Sipil, kantor Kecamatan hanya sebagai perantara.

Pegawai Kecamatan Klego tergolong cermat dalam memberikan pelayanan. Kecermatan pegawai tersebut terbukti dari data yang sudah jadi tidak ada kesalahan. Begitu juga dalam hal respon keluhan masyarakat. Pegawai menunjukkan respon yang baik, terbukti semua keluhan diterima dan disediakan ruang pengaduan masyarakat yang tidak puas atas pelayanan yang diterimanya.

4. *Assurance* (Jaminan)

Kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Klego dalam dimensi jaminan dapat diukur dari pegawai memberikan jaminan tepat waktu, pegawai memberikan jaminan biaya, pegawai memberikan jaminan legalitas, dan pegawai memberikan jaminan kepastian biaya. Dari faktor pemberian jaminan tepat waktu, pegawai dalam memberikan pelayanan kepada warga masyarakat terlihat tidak memberikan jaminan tepat waktu, yang sering terjadi adalah waktunya molor, sehingga masyarakat sebagai pengguna jasa merasa kurang puas atas pelayanan yang diterimanya.

Faktor pemberian jaminan biaya dan pemberian jaminan legalitas, Pegawai Kecamatan Klego telah melakukannya dengan baik. Pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak memungut biaya sedikitpun atau gratis. Begitu juga dengan pemberian jaminan legalitas, bahwa pihak pegawai Kantor Kecamatan selalu memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.

5. *Empathy* (Empati)

Empati pegawai Kantor Kecamatan

Klego dalam memberikan pelayanan kepada publik dapat dilihat dari beberapa faktor. Faktor-faktor dalam dimensi empati, antara lain: mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, melayani dengan sikap ramah, melayani dengan sikap sopan santun, melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan), dan melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Pegawai Kecamatan Klego menunjukkan empati dalam melakukan tugasnya, yakni senantiasa mendahulukan kepentingan pemohon, asalkan syarat-syaratnya sudah lengkap. Begitu juga dalam hal menghargai pemohon, pegawai Kecamatan Klego dalam melayani senantiasa menghargai setiap pelanggan. Warga yang meminta bantuan pegawai, pegawai siap dan bersedia membantunya.

Pegawai Kecamatan Klego dalam melayani warga masyarakat juga menunjukkan sikap yang sopan, walaupun ramah tamahnya kurang. Keramahan pegawai dalam melayani, belum sepenuhnya ditunjukkan oleh semua pegawai. Masih ada pegawai yang menunjukkan sikap tidak ramah saat memberikan pelayanan, terkadang mengeluarkan kata yang terkesan membentak. Di samping itu, juga ada pegawai Kecamatan Klego dalam melayani warga masyarakat yang diskriminatif, bagi pemohon yang sudah dikenal atau sama-sama pegawai lebih didahulukan pelayanannya. Sikap yang demikian berarti kualitas pelayanan yang dilakukan pegawai Kecamatan Klego tidak memberikan kepuasan kepada pemohon, sebagaimana pernyataan dari H.A.S Moenir (1992:184) bahwa ada umumnya ketidakpuasan orang-orang terhadap pelaksanaan pelayanan tertuju pada: (1) Adanya dugaan terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan (pemutarbalikan urutan sehingga terjadi pengurangan hak); (2) Adanya sikap dan tingkah laku dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan yang dirasa tidak sesuai dengan budaya bangsa Indonesia; dan (3) Kurang disiplin para petugas terhadap jadwal atau waktu yang ditentukan.

Pegawai Kecamatan Klego dalam memberikan pelayanan kepada warga, tidak selalu berjalan dengan lancar, namun juga sering mengalami berbagai kendala atau hambatan. Kendala-kendala

dalam pemberian pelayanan di Kantor Kecamatan Klego, antara lain:

1. Kurangnya tempat duduk antrian bagi pemohon, bagi pemohon yang tidak mendapatkan tempat duduk terkadang menunggu di luar, sehingga saat di panggil pegawai, pemohon tidak mendengar. Akibatnya pelayanan menjadi lama.
2. Adanya pegawai atau aparatur Kecamatan yang kurang terampil dalam mengoperasikan komputer, sehingga pelayanannya menjadi lebih lama.
3. Terkadang ada juga pegawai yang memperlakukan pemohon tidak adil. Terlihat, pegawai masih mendahulukan memberikan pelayanan bagi pemohon yang dikenalnya atau yang mempunyai kolega orang dalam.
4. Dalam memberikan pelayanan, terkadang pegawai sambil berbincang-bincang pada orang lain, sehingga pegawai kurang focus terhadap pekerjaannya yang akhirnya membuat pelayanan menjadi tidak cepat selesai.
5. Dalam aktivitasnya sebagai pelayan publik, terkadang pegawai Kecamatan Klego tidak segera menghampiri warga yang menginginkan pelayanan, namun malah mendahulukan kesibukannya sendiri.

Penutup

Bukti langsung (*tangibles*). Kualitas pelayanan pegawai kantor Kecamatan Klego dilihat dari dimensi bukti langsung menunjukkan belum sepenuhnya memberikan kepuasan bagi warga sebagai pengguna jasa. Sarana dan prasarana seperti tempat duduk antrian masih kurang. Pada hari-hari tertentu masih banyak warga yang tidak mendapatkan tempat duduk saat mengantri. Di samping tempat duduk antrian, faktor kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada warga juga belum memberikan kepuasan. Masih ada pegawai yang bersikap tidak disiplin dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Kehandalan (*reliability*). Kualitas pelayanan pegawai kantor Kecamatan Klego ditinjau dari dimensi kehandalan sudah terlihat baik. Namun masih ada beberapa bagian yang harus ditingkatkan lagi, yakni dalam hal kemampuan dan kemahiran penggunaan alat bantu dalam proses

pelayanan. Salah satunya adalah mengoperasikan program komputer.

Daya Tanggap (*Responsiveness*). Kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Klego dari segi daya tanggap, belum menunjukkan kualitas pelayanan yang baik. Dimana dalam hal pemberian respon kepada pemohon pelayanan, tidak setiap pemohon direspon dengan baik oleh pegawai. Ada beberapa oknum yang belum mampu merespon setiap pemohon dengan baik. Respon baik kebanyakan ditunjukkan kepada pemohon yang mempunyai kolega atau mempunyai hubungan baik dengan pegawai.

Jaminan (*Assurance*). Ditinjau dari dimensi jaminan, pegawai Kantor Kecamatan Klego menunjukkan pelayanan yang baik. Pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak memungut biaya sedikitpun atau gratis. Begitu juga dengan pemberian jaminan legalitas, bahwa pihak pegawai Kantor Kecamatan selalu memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.

Empati (*Empathy*). Kualitas pelayanan pegawai Kecamatan Klego, ditinjau dari dimensi empati menunjukkan kualitas pelayanan cukup baik. Dalam melakukan tugasnya, pegawai mendahulukan kepentingan pemohon, asalkan syarat-syaratnya sudah lengkap. Pegawai juga menghargai setiap pelanggan, pegawai bersedia membantu pelanggan yang meminta bantuannya. Pegawai Kecamatan Klego dalam melayani warga masyarakat juga menunjukkan sikap yang sopan. Namun demikian masih ada beberapa faktor empati yang belum dilakukan pegawai dengan baik, yaitu keramah tamahan dan perilaku diskriminatif. Bagi pemohon yang sudah dikenal atau sama-sama pegawai lebih didahulukan pelayanannya.

Sarana dan prasarana di kantor Kecamatan Klego perlu ditambah lagi, seperti sarana tempat duduk, mengingat banyak warga yang tidak mendapatkan tempat duduk saat mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Sedangkan untuk prasarana yang berupa ruang gedung, perlu diperluas lagi, karena ruang gedung yang

ada dirasa kurang memenuhi. Aparatur Kecamatan yang belum mahir atau terampil dalam menggunakan alat bantu, seperti komputer hendaknya diberikan pendidikan atau pelatihan tersendiri agar mampu dan terampil mengoperasikan komputer. Aparatur Kecamatan harus adil dan tidak diskriminatif terhadap warganya dalam memberikan pelayanan. Dalam proses pelayanan masyarakat, aparatur harus lebih tanggap serta meningkatkan SDM yang terampil, sehingga pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat dapat berjalan secara efektif dan efisien. Dalam melakukan tugasnya sebagai pelayanan publik, para pegawai Kecamatan hendaknya senantiasa mendahulukan kepentingan pemohon

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta, 2000.
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi, Indikator dan Implementasi*, Gava Media, Yogyakarta, 2011
- Moleong, J Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2013
- Moenir, H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 1992.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsi, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2007.
- Saiful, *Psikologi Belajar*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2008.
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta, 2000.
- Yamit, Zulian, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Ekonisia, Yogyakarta, 2004