

KUALITAS PELAYANAN BIDANG KEPENDUDUKAN DI PEMERINTAH DESA SIDODADI KECAMATAN LAWANG KABUPATEN MALANG

Rossa Ilmah Silfiah, Ahmad Sahri
Universitas Yudharta Pasuruan

ARTICLE INFO

Article history:

Received September 2024

Revised September 2024

Accepted September 2024

Available online September 2024

Email :

785sahri@gmail.com



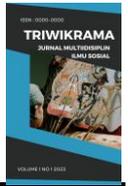
This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas
Pendidikan Ganesha.

ABSTRAK

Berdasarkan Problem yang di temukan diantaranya peneliti kualitas pelayanan bidang kependudukan di pemerintah Desa Sidodadi Kecamatan Lawang Kabupaten Malang. penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam tantangan-tantangan yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di pemerintahan Desa Sidodadi Kecamatan Lawang Kabupaten Malang dengan fokus pada aspek kepatuhan terhadap prinsip-prinsip tata kelola dan optimalisasi sumber daya manusia untuk mengatasi permasalahan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif fenomenologi. Metode penelitian kualitatif menurut (Miles et al., 2014) adalah sebuah proses analisis data yang sistematis dan interpretatif yang digunakan untuk memahami fenomena sosial kompleks. Dalam pelayanan adanya pengetahuan awal yang harus dimiliki oleh para pegawai, baik itu berupa kemampuan menerima kepercayaan dari masyarakat jaminan dapat diberikan oleh pegawai tepat waktu pada Kantor Desa Sidodadi tidak memberikan jaminan ketepatan waktu dalam proses penyelesaian dokumen pemerintahan dari masyarakat hal tersebut diakibatkan oleh adanya faktor lain yang mendukung proses penyelesaian dokumen baik karena faktor jaringan , pemenuhan dokumen yang masih kurang dari masyarakat, maupun kekurangan dari Kantor itu sendiri.

Akan tetapi adakalanya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat cepat ada kalanya lambat, tergantung dengan situasi dan kondisi yang ada pada Kantor Desa Sidodadi.terdapat kesenjangan antara pernyataan pegawai dan pengalaman masyarakat terkait dengan jaminan waktu penyelesaian pelayanan. Meskipun pegawai berusaha memberikan jaminan waktu yang jelas, implementasinya masih belum konsisten dan seringkali proses pelayanan memakan waktu lebih lama dari yang diharapkan. Meskipun demikian, penggunaan alat bantu dalam pelayanan, sikap aparatur yang baik, kecepatan pelayanan, dan kecermatan petugas menjadi faktor penunjang dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan di Kantor Desa Sidodadi.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas, Administrasi Kependudukan



ABSTRACT

Based on the problems found, among others, researchers of the quality of population services in the Sidodadi Village Government, Lawang District, Malang Regency. This study aims to explore more deeply the challenges faced in improving the quality of public services in the Sidodadi Village Government, Lawang District, Malang Regency with a focus on aspects of compliance with the principles of governance and optimization of human resources to overcome these problems. This study uses a qualitative phenomenological research method. Qualitative research methods according to (Miles et al., 2014) are a systematic and interpretive data analysis process used to understand complex social phenomena. In the service, there is initial knowledge that must be possessed by employees, both in the form of the ability to accept trust from the community, guarantees can be given by employees on time at the Sidodadi Village Office does not provide a guarantee of timeliness in the process of completing government documents from the community, this is due to other factors that support the document completion process, both due to network factors, lack of document fulfillment from the community, or deficiencies from the Office itself.

However, sometimes the service provided to the community is very fast and sometimes slow, depending on the situation and conditions at the Sidodadi Village Office. There is a gap between employee statements and community experiences related to the guarantee of service completion time. Although employees try to provide a clear time guarantee, the implementation is still inconsistent and often the service process takes longer than expected. However, the use of assistive devices in service, good attitudes of the apparatus, speed of service, and accuracy of officers are supporting factors in increasing community satisfaction with services at the Sidodadi Village Office.

Keywords: Public Service, Quality, Population Administration

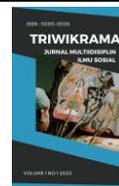
PENDAHULUAN

Pemerintah adalah penyelenggara pelayanan publik yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena pemerintah memiliki ruang lingkup pelayanan yang sangat luas yang mencakup semua aspek kehidupan masyarakat. Fungsi dasar pemerintah dalam melaksanakan tugasnya adalah untuk menyediakan pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan mensejahterakan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah memiliki peran penting dalam menyediakan pelayanan publik.

Pada Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut:

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan Publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu bidang administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintah 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.

Berdasarkan Keputusan Mentri PAN (Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2009). Mengatakan Definisi Pelayanan Publik segala kegiatan Pelayanan yang dilaksanakan oleh Pemerintah penyelenggara Pelayanan Publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima Pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Penyelenggaraan Pelayanan Publik ialah unit kerja pada instansi pemerintah secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan.

Pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik, maka mereka dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Teori Gasperz dalam Aiz Sanapiah (2000: 15) menyatakan bahwa indikator-indikator tersebut adalah kepastian waktu, akurasi, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan. Pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kuantitas maupun kualitas, karena kepuasan masyarakat adalah tolak ukur keberhasilan pelayanan publik. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan bahwa kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik seharusnya meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah seharusnya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara. Peraturan ini menetapkan bahwa bentuk pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkup pemerintah federal seharusnya meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, Pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang Dilaksanakan oleh aparat pemerintah sebagai penyedia kebutuhan kepada Masyarakat yang berlaku.

H.A.S Moenir (2002: 7) menyatakan bahwa "Pelayanan Umum adalah Suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk Memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan Tertentu."

Dengan mempertimbangkan definisi pelayanan publik di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik mencakup segala jenis layanan yang disediakan oleh pemerintah, baik oleh lembaga pemerintah maupun oleh lembaga non-pemerintah, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelaksanaan undang-undang yang telah ditetapkan dengan segala sarana dan perlengkapan yang diperlukan untuk memberikan layanan publik yang dimaksud dalam



penelitian ini termaksud segala bentuk pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh kantor Desa Sidodadi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat wilayah Desa Sidodadi yang dilakukan berdasarkan asas, prinsip dan standar pelayanan publik agar dapat mewujudkan pemerintahan yang demokratis.

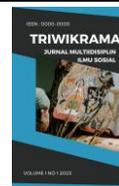
Selain itu Sumberdaya Manusia (SDM) menjadi salah satu faktor penentuan Keberhasilan dalam memberikan Pelayanan Publik. Pegawai atau karyawan. Selaku Sumber Daya Manusia (SDM) yang melaksanakan Pelayanan Publik seharusnya memiliki pengetahuan, Kemampuan handal, Keahlian, Sikap dan perilaku yang baik. Sumberdaya Manusia (SDM) perlu ditingkatkan terlebih lagi pada Instansi Pemerintah atau lembaga Pemerintah lainnya yang bergerak pada bidang Pelayanan Publik.

Kualitas pelayanan di bidang kependudukan penting karena masyarakat tidak dapat mengakses pelayanan dasar dan umum tanpa dokumen kependudukan. Kualitas pelayanan yang tinggi dapat memenuhi harapan masyarakat, meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah, dan membantu menciptakan pelayanan publik yang lebih efisien dan responsif. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi, yaitu: Tangible (berwujud), Empathy (empati), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan).

Berdasarkan Problem yang di temukan diantaranya peneliti kualitas pelayanan bidang kependudukan di pemerintah Desa Sidodadi Kecamatan Lawang Kabupaten Malang. Dalam bidang penyediaan layanan publik yang dilakukan pemerintah, khususnya di Desa Sidodadi Kecamatan Lawang Kabupaten Malang terdapat tantangan besar yang menghambat efektivitas penyampaian layanan kepada masyarakat. Salah satu permasalahan utama yang diidentifikasi adalah perlunya peningkatan kualitas dan jaminan dalam penyediaan layanan publik sejalan dengan prinsip-prinsip dasar tata kelola. Terlepas dari peraturan dan pedoman yang ada, terdapat kesenjangan dalam memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk, sebagaimana diamanatkan oleh undang-undang.

Selain itu, faktor sumber daya manusia, yang sangat penting bagi keberhasilan pemberian layanan publik, juga merupakan hal yang sangat memprihatinkan. Pegawai yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki pengetahuan yang memadai, keterampilan yang dapat diandalkan, keahlian, serta menunjukkan sikap dan perilaku yang positif. Perlunya peningkatan lebih lanjut terhadap sumber daya manusia, khususnya pada lembaga atau lembaga pemerintah yang bergerak di sektor pelayanan publik, terbukti dapat meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan secara keseluruhan.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam tantangan-tantangan yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di pemerintahan Desa Sidodadi Kecamatan Lawang Kabupaten Malang dengan fokus pada aspek kepatuhan terhadap prinsip-prinsip tata kelola dan optimalisasi sumber daya manusia untuk mengatasi permasalahan tersebut. hambatan-hambatan ini dan menumbuhkan lingkungan pelayanan publik yang lebih efisien dan berpusat pada masyarakat.



Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk melakukan kajian dan penelitian yang lebih mendalam mengenai “kualitas pelayanan bidang kependudukan di pemerintah Desa Sidodadi Kecamatan Lawang Kabupaten Malang.”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif fenomenologi. Metode penelitian kualitatif menurut (Miles et al., 2014) adalah sebuah proses analisis data yang sistematis dan interpretatif yang digunakan untuk memahami fenomena sosial kompleks. Metode ini menekankan pada pengumpulan data kualitatif melalui wawancara, observasi, atau dokumen, dan kemudian melakukan analisis data yang mendalam dan kontekstual. Pendekatan fenomenologi menurut (Moleong, 2013) adalah sebuah metode penelitian yang bertujuan untuk memahami makna subjektif yang dialami oleh individu atau kelompok dalam konteks tertentu. Metode ini digunakan untuk mengeksplorasi dan menggali pemahaman yang lebih dalam tentang fenomena sosial yang kompleks dan multi- dimensi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik di Desa Sidodadi Kecamatan Lawang. Proses penelitian yang sesuai dengan keadaan lapangan yang diamati oleh peneliti dengan memenuhi persyaratan administrasi penelitian, dimana penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu mendeskripsikan kualitas pelayanan pada Kantor Desa Sidodadi. Kemudahan dalam proses pelayanan, dimana dalam melaksanakan pelayanan pada Kantor Desa Sidodadi serta adanya pemberian arahan dari pihak pegawai sebagai salah-satu bentuk tindakan dari para pegawai yang sudah mempermudah proses pelayanan yang akan dilakukan.

Penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam memberikan suatu pelayanan yang baik kepada masyarakat pastilah harus menggunakan alat pendukung sebagai alat pembantu baik untuk menyelesaikan dokumen yang akan dibuat maupun untuk membuat dokumen-dokumen tertentu, sudah menyiapkan berbagai alat bantu dalam proses pelayanan seperti adanya penambahan Wifi di dalam ruang tunggu yang disediakan untuk masyarakat yang akan membuat suasana yang nyaman bagi penerima layanan yang datang.

Kemampuan para pegawai sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat sebagai objek utama penerima layanan, karena kemampuan pegawai inilah yang memberikan rasa yang nyaman kepada masyarakat saat menerima pelayanan. Sikap aparatur dalam memberikan pelayanan. Sikap aparatur pemberi layanan pada Kantor Desa Sidodadi sudah menerapkan sikap yang baik, para aparatur pemberi pelayanan memperlakukan masyarakat dengan sikap yang bersahabat, pemberian kecepatan pelayanan menjadi faktor pendukung peningkatan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan, selain itu pegawai sangat cepat menanggapi kebutuhan masyarakat yang datang ke Kantor Desa Sidodadi.

Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan. Pada Kantor Desa Siddodadi dimana semua pegawai yang ada pada Kantor memiliki pemahaman yang baik serta memberikan pelayanan yang baik pula kepada setiap masyarakat, hal tersebut didukung dari adanya pelatihan-pelatihan yang diterima semua pegawai, namun adanya faktor penghambat seperti



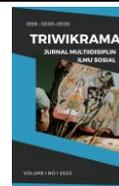
kedisiplinan pegawai yang masih kurang sehingga masih memerlukan peningkatan yang lebih baik lagi.

Pada waktu pelaksanaan pelayanan terjadi maka pada saat itulah diperlukan adanya sikap dari para pegawai yang tanggap dalam menerima semua keluhan dan kebutuhan dari masyarakat. Merespon setiap masyarakat atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan yang cepat. Sesuai dengan yang telah diterapkan pada Kantor Desa Sidodadi yang mana respon yang diberikan oleh pegawai yang bertugas sudah baik karena para pegawai sadar akan tugas dan tanggung jawab masing-masing, segera memberikan arahan-arahan kepada masyarakat tentang hal apa saja yang diperlukan atau dibutuhkan saat hendak menyelesaikan dokumen pemerintahan tertentu sesuai dengan kebutuhan tiap masyarakat yang datang. Serta memberikan perlakuan yang baik kepada masyarakat, hal tersebut menandakan bahwa respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik.

Dalam pelayanan adanya pengetahuan awal yang harus dimiliki oleh para pegawai, baik itu berupa kemampuan menerima kepercayaan dari masyarakat jaminan dapat diberikan oleh pegawai tepat waktu pada Kantor Desa Sidodadi tidak memberikan jaminan ketepatan waktu dalam proses penyelesaian dokumen pemerintahan dari masyarakat hal tersebut diakibatkan oleh adanya faktor lain yang mendukung proses penyelesaian dokumen baik karena faktor jaringan, pemenuhan dokumen yang masih kurang dari masyarakat, maupun kekurangan dari Kantor itu sendiri. Akan tetapi adakalanya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat cepat ada kalanya lambat, tergantung dengan situasi dan kondisi yang ada pada Kantor Desa Sidodadi.

Faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Sidodadi. Faktor kesadaran adalah keadaan dimana seseorang mampu mempertimbangkan segala tindakan yang dilakukan agar memperoleh rasa yakin, tenang, kemantapan hati dan mampu menyeimbangkan jiwa. Munculnya rasa sadar dalam diri seseorang akan menuntunnya pada keseriusan maupun kesungguhan pada saat proses pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian Faktor kesadaran mendukung proses penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bidang kependudukan di Kantor Desa Sidodadi karena pegawai sudah sadar atas kodratnya sebagai pegawai yaitu untuk melayani masyarakat sebagai pengguna layanan dengan senang hati walaupun dalam mengalami kesulitan.

Faktor Penghambat aktor Aturan Aturan sangat berpengaruh terhadap aktivitas yang akan dilakukan oleh seorang individu. Maka dari itu aturan yang ditetapkan secara langsung maupun tidak langsung akan berkaitan antara satu sama lain, jika ada aturan yang ditetapkan seorang individu akan mempertimbangkan segala tindakan yang akan dikerjakannya. Berdasarkan paparan data diatas dapat disimpulkan bahwa Faktor aturan menjadi faktor penghambat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna layanan karena Kantor Desa Sidodadi tidak bisa memberikan aturan yang menjadi pedoman untuk membuat pegawai mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkah pada proses pelayanan. Faktor sarana prasarana menjadi faktor penghambat pada saat proses pelayanan Administrasi



Kependudukan di penambahan Wifi di dalam ruang tunggu yang disediakan untuk masyarakat yang akan membuat suasana yang nyaman bagi penerima layanan yang datang. jika sarana prasarana tidak ada maka segala pekerjaan yang dilakukan tidak akan berjalan dengan lancar sesuai yang diharapkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Sidodadi, terungkap bahwa terdapat beberapa aspek yang memengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Proses penelitian yang dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif berhasil menggambarkan kualitas pelayanan di Kantor Desa Sidodadi dengan memperhatikan responsifitas, kemampuan pegawai, penggunaan alat bantu, sikap aparatur, kecepatan pelayanan, kecermatan petugas, dan faktor pendukung serta penghambat dalam proses pelayanan administrasi kependudukan.

Kesimpulannya, terdapat kesenjangan antara pernyataan pegawai dan pengalaman masyarakat terkait dengan jaminan waktu penyelesaian pelayanan. Meskipun pegawai berusaha memberikan jaminan waktu yang jelas, implementasinya masih belum konsisten dan seringkali proses pelayanan memakan waktu lebih lama dari yang diharapkan. Meskipun demikian, penggunaan alat bantu dalam pelayanan, sikap aparatur yang baik, kecepatan pelayanan, dan kecermatan petugas menjadi faktor penunjang dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan di Kantor Desa Sidodadi.

Selain itu, faktor kesadaran pegawai terhadap tugas dan tanggung jawabnya serta faktor aturan yang menjadi pedoman dalam pelayanan memengaruhi kualitas layanan. Sarana prasarana yang memadai juga menjadi faktor penting dalam memastikan kelancaran proses pelayanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, perbaikan yang berkelanjutan di bidang kesadaran pegawai, implementasi aturan yang jelas, dan peningkatan sarana prasarana di Kantor Desa Sidodadi dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat di masa mendatang.

Saran

Saran untuk Kantor Desa Sidodadi:

- a) Tingkatkan konsistensi dan transparansi jaminan waktu penyelesaian layanan.
- b) Latih pegawai untuk meningkatkan profesionalitas dan komunikasi efektif.
- c) Perbaiki sarana dan prasarana untuk mendukung kelancaran pelayanan.
- d) Libatkan masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi kualitas layanan.

Dengan fokus pada empat area ini, Kantor Desa Sidodadi dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

- Damayanti, A., Ciqusin, Y., & Ilyas, T. R. (2023). *KEPENDUDUKAN (Studi Kasus Kantor Desa Sukoanyar Kecamatan Pakis) Jurusan Administrasi Negara , Fakultas Ilmu Administrasi , Universitas Islam Malang , Jl . MT Haryono 193 Malang , 65144 , Indonesia Email : damayantia962@gmail.com Pendahuluan Tinjauan zPustaka. 17(8), 1–12.*
- Hidayah, D. D. (2020). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah KabupatenTasikmalaya). Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 7(1), 28–34.*
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya.* Yogyakarta: Gava Media.
- Indonesia, K. K. R. (2021). *Pentingnya Standar Pelayanan Publik.* Kementerian Keuangan Republik Indonesia. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13921/Pentingnya-Standar-Pelayanan-Publik.html>
- KAMPAR, K. (2021). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas. Jurnal Syntax Transformation Vol, 10, 488–500.* <https://media.neliti.com/media/publications/493741-none-79b3efe5.pdf%0Ahttps://scholar.archive.org/work/qplqaeauvbubodfdyu4fsz2om/access/wayback/https://jurnal.syntaxtransformation.co.id/index.php/jst/article/download/262/376>
- Kadji, Y. (2016). *METODE PENELITIAN ILMU ADMINISTRASI.* 2016.
- Kriyantono, R. (2012b). *The Situational Theory of The Publics in an Ethnography Research: Identifying Public Response to Crisis Management. International Journal of Business and Social Science, 20(3), 124- 132.*
- Kusdi, 2009. *Teori Organisasi dan Administrasi., Salemba Humanika, Jakarta Soewarno Handyaningrat (1988:2).*
- Moleong. (2005). *Data primer, yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara secara dan pengamatan secara mendalam kepada para informannya. Metode Penelitian Kualitatif, 48–61.*
- Moerir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia.* PT Bumi Aksara.
- Publik, P., Rahmat, D., Yang, T., Esa, M., & Indonesia, P. R. (2009). *undang undang RI no 25 tahun 2009.*
- Vinet, L., & Zhedanov, A. (2011). *A “missing” family of classical orthogonal polynomials. Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical, 44(8), 1–5.* <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>
- Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service. The Free Press : New York*