

KUALITAS PELAYANAN KARTU PENCARI KERJA DI DINAS TENAGA KERJA, KOPERASI DAN USAHA KECIL MENENGAH KOTA GORONTALO

Usan Bagou
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo
bagousan11@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo. Metode penelitian menggunakan jenis deskriptif pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini adalah kecepatan, ketepatan, dan berkeadilan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam kepada sejumlah informan, observasi dan pencatatan data sekunder yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa, pelayanan kartu pencari kerja dengan aspek kecepatan belum berkualitas. Pelayanan kartu pencari kerja dengan aspek ketepatan belum berkualitas. Pelayanan kartu pencari kerja dengan aspek berkeadilan belum berkualitas. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo belum optimal. Hal tersebut terlihat dari masih lambatnya pelayanan yang diberikan oleh aparat, ketidaksesuaian hasil cetakan kartu pencari kerja yang diberikan oleh petugas dengan dokumen asli dari pemohon kartu pencari kerja, serta belum terciptanya pelayanan yang berkeadilan dengan mengedepankan prinsip kesamaan hak. Disarankan, perlunya meningkatkan responsibilitas aparat Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo dalam rangka memberikan pelayanan yang cepat kepada pemohon kartu pencari kerja. Perlunya meningkatkan keakurasian pelayanan para petugas Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo yang mengacu pada standar operasional prosedur (SOP). Perlunya menumbuhkan rasa tanggung jawab bagi setiap petugas pelayanan untuk selalu memberikan pelayanan dengan prinsip kesamaan hak kepada setiap masyarakat. Perlunya dilakukan upaya penanaman pemahaman kepada para petugas untuk selalu memberikan pelayanan yang cepat, tepat atau akurat dan berkeadilan.

Kata Kunci: Kualitas; Pelayanan; Penerbitan; Kartu Pencari Kerja

ABSTRACT

This study seeks to find out the quality of job search services in the Office of Manpower, Cooperatives, and Small and Medium Enterprises in Gorontalo City. The research method uses descriptive qualitative research. The focus of this research is speed, accuracy, and fairness. Data collection techniques carried out through interviews that involve informants, observations, and recording secondary data related to research. The results of the study

concluded that job search card services with aspects of speed are not yet qualified. Jobseeker card services with the quality aspect have not been qualified. Jobseeker card services with a fair aspect have not been of good quality. Overall, it can be concluded that the quality of job search card services in the Department of Manpower, Cooperatives, and Small and Medium Enterprises in Gorontalo City has not been optimal. This can be seen from the still slow service provided by the authorities, the discrepancies in printings of job search cards provided by officers with original documents from job seeker applicants, as well as the creation of a just service that prioritizes work rights. Published, the responsibilities of Gorontalo City Manpower, Cooperatives, and Small and Medium Enterprises officials slowed down in the framework of providing fast service to job seeker applicants. The need to improve the accuracy of the Gorontalo City Manpower, Cooperatives, and Small and Medium Enterprises Agency officials who are asking for standard operating procedures (SOP). The need for a sense of responsibility for each service officer to always provide obligations with the principle of consent for each community. Need to improve understanding for officers to always provide services that are fast, precise or accurate and fair.

Keywords: *Quality; Service; Publishing; Jobseekers Card*

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam Pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan social, dan diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung,

merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah.

Dewasa ini kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan sebelumnya dan kemajuan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal itu dimungkinkan, karena semakin hari warga masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka,

terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah. Namun kecenderungan yang terjadi, pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara (Inu Kencana Syafie dalam Sinambela, 2010:4), meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya. Artinya birokrat sesungguhnya harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. (Sinambela, 2010:4).

Pemerintah sebagai *service provider* (Penyedia Jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan. Di negara-negara berkembang dapat kita lihat mutu pelayanan publik merupakan masalah yang sering muncul, karena pada negara berkembang umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya sehingga pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat kurang terpenuhi baik dilihat dari segi kualitas maupun kuantitas.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini memang masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan banyaknya keluhan masyarakat

sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah adalah pelayanan kartu pencari kerja.

Kartu pencari kerja atau lebih dikenal dengan kartu kuning adalah kartu yang digunakan oleh para pencari kerja sebagai keterangan bahwa mereka belum dan sedang mencari kerja. Kartu pencari kerja ini biasanya digunakan sebagai syarat untuk melamar pekerjaan, meskipun tidak semua perusahaan mengajukan syarat untuk memiliki kartu pencari kerja. Di kota Gorontalo, pelayanan kartu pencari kerja di laksanakan oleh Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo. Dari hasil pengamatan penulis pada objek penelitian terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan khususnya pada pelayanan kartu pencari kerja, masih belum mampu memberikan tingkat kepuasan yang tinggi bagi masyarakat atau dengan kata lain, pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo belum berkualitas. Hal tersebut dapat dilihat dari proses penyelenggaraan pelayanan yang dijadikan tolok ukur dalam penelitian ini seperti kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, dan berkeadilan. Aspek kecepatan, setiap pelayanan yang berkualitas akan diukur dari sejauh mana

masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan tersebut dan salah satu aspek yang mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat adalah kecepatan pelayanan yang diberikan oleh birokrat atau pemerintah.

Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo dalam memberikan pelayanan kartu pencari kerja masih tergolong lamban. Hal ini terlihat dari kartu pencari kerja yang dihasilkan tiap harinya yang tidak sesuai dengan jumlah masyarakat yang membutuhkan kartu pencari kerja. Jumlah rata-rata perhari masyarakat yang membutuhkan kartu pencari kerja yaitu 25 orang sementara yang bisa terselesaikan sekitar 10 hingga 15 kartu saja. Aspek ketepatan. ketepatan yang dimaksud adalah akurasi dari hasil pelayanan yang diberikan atau dengan kata lain, produk layanan yang dihasilkan harus sesuai dengan data atau dokumen pemohon. Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo dalam memberikan pelayanan kartu pencari kerja, masih seringkali melakukan kesalahan di dalam mencetak kartu pencari kerja, misalnya salah pengetikan identitas pemohon kartu pencari kerja.

Aspek keadilan, pelayanan yang berkeadilan adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh suatu birokrasi pemerintah dengan mengedepankan prinsip kesamaan hak pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan maupun status sosial. Di Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha

Kecil Menengah Kota Gorontalo sendiri, masih sering dijumpai adanya diskriminasi pelayanan. Beberapa orang tampak mengantri menunggu pelayanan kartu pencari kerja, namun beberapa orang lainnya dengan mudah mendapatkan kartu pencari kerja tanpa harus mengantri dengan pencari kartu kerja lainnya.

PERMASALAHAN

Adapun rumusan dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo.

Fokus Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, maka fokus penelitian ini adalah:

Kecepatan

Yang dimaksud dengan kecepatan adalah bahwa petugas harus memberikan pelayanan yang cepat kepada pemohon kartu pencari kerja.

Ketepatan

Yang dimaksud dengan ketepatan adalah keakurasian pelayanan para petugas Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo yang mengacu pada standar operasional prosedur (SOP).

Berkeadilan

Yang dimaksud dengan berkeadilan adalah bahwa petugas harus memberikan pelayanan dengan prinsip kesamaan hak kepada setiap masyarakat tanpa diskriminasi.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif oleh Mochtar (2008:76) dalam bukunya Metodologi Penelitian Kualitatif adalah menggambarkan berbagai fenomena informasi yang berkaitan dengan fokus penelitian secara menyeluruh secara faktual dan akurat sebagaimana adanya. Sedangkan pendekatan kualitatif menurut Williams (dalam Usman dan Akbar, 2008:78) dalam bukunya Metode Penelitian Kualitatif, mengemukakan bahwa pendekatan kualitatif adalah pengumpulan data yang disugukan dalam bentuk informasi pada latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah.

Sumber Data

Dalam penelitian ini, digunakan 2 (dua) macam data, yaitu:

Data primer

Data Primer adalah data yang diperoleh dari sumbernya diambil dan dicatat pertama kalinya (Marzuki, 2007:55). Pada tugas akhir ini data primer yang diperoleh dengan cara memperoleh data melalui informan kunci

Data sekunder

Data Sekunder yaitu data yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan dimana teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari literature-literature, pencatatan perkuliahan, sumber-sumber lain.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk pengumpulan data yang diperlukan pada penelitian ini, maka dilakukan melalui cara sebagai berikut:

Observasi adalah pengumpulan data melalui pengamatan langsung yang dilakukan peneliti terhadap objek penelitian. Setiap data yang diamati tidak sekedar dilihat tetapi langsung diperhatikan, jika perlu ditanya dan dicatat segala sesuatunya.

Wawancara merupakan metode yang paling luas digunakan dimana-mana untuk memperoleh informasi dari orang banyak. Menurut Arikunto (dalam Rahmawati, 2009:25) menyatakan bahwa wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara. Pewawancara mengajukan pertanyaan-pertanyaan sesuai dengan informasi yang ingin didapatkan dan terwawancara menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut. Dialog atau percakapan ditunjukkan melalui kegiatan ini. Terdapat *feedback* atau respons antara orang yang satu dengan yang lain.

Dokumen yaitu menghimpun data dan informasi melalui dokumen atau catatan-catatan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

Teknik Analisis Data

Adapun teknik yang digunakan untuk menganalisis data mengacu pada pendapat Menurut Miles dan Huberman(dalam Sugiyono, 2013:337), yaitu melalui reduksi data yang mencakup usaha-usaha merangkum hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

Penyajian data Data yang dikumpulkan dapat dinarasikan dengan didasarkan pada kondisi yang ada dilokasi penelitian.

Verifikasi data dimaksudkan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sebagai salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan, maka Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo diharapkan mampu mewujudkan kepuasan masyarakat dalam layanan administrasi, dalam hal ini pelayanan kartu pencari kerja. Pelayanan kartu pencari kerja yang berkualitas dalam penelitian ini akan dinilai dari kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, dan berkeadilan.

Kecepatan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah proses pelayanan

penyelesaian kartu pencari kerja atau kartu kuning (AK/I) pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penulis menunjukkan disimpulkan bahwa pelayanan kartu pencari kerja dengan aspek kecepatan di Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo belum berkualitas. Terbatasnya sumber daya aparat pada bagian pelayanan menjadi salah satu penyebab keterlambatan pelayanan kartu pencari kerja dan ini berdampak pada keluhan masyarakat pemohon kartu pencari kerja yang harus menunggu lama.

Ketepatan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah ketepatan pelayanan kartu pencari kerja pada Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penulis menunjukkan bahwa pelayanan kartu pencari kerja dengan aspek ketepatan atau akurasi di Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo belum berkualitas. Hal ini terlihat dari ketidaksesuain hasil cetakan kartu pencari kerja yang diberikan oleh petugas dengan dokumen asli dari pemohon kartu pencari kerja. Misalnya salah pengetikan nama, alamat maupun tanggal lahir pemohon.

Berkeadilan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah kesamaan hak pelayanan kartu pencari kerja yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penulis

menunjukkan bahwa pelayanan kartu pencari kerja dengan aspek berkeadilan di Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo belum berkualitas. Hal ini terlihat dari perlakuan petugas dalam memberikan pelayanan kartu pencari kerja dengan memberikan perlakuan yang berbeda antara masyarakat yang satu dengan masyarakat lainnya.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo belum optimal. Hal tersebut terlihat dari masih lambatnya pelayanan yang diberikan oleh aparat, ketidaksesuain hasil cetakan kartu pencari kerja yang diberikan oleh petugas dengan dokumen asli dari pemohon kartu pencari kerja, serta belum terciptanya pelayanan yang berkeadilan dengan mengedepankan prinsip kesamaan hak.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa:

Pelayanan kartu pencari kerja dengan aspek kecepatan di Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo belum berkualitas. Terbatasnya sumber daya aparat pada bagian pelayanan menjadi salah satu penyebab keterlambatan pelayanan kartu pencari kerja dan ini berdampak pada keluhan masyarakat pemohon kartu pencari kerja yang harus menunggu lama. Pelayanan kartu pencari kerja dengan aspek ketepatan di Dinas Tenaga Kerja,

Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo belum berkualitas. Hal ini terlihat dari ketidaksesuain hasil cetakan kartu pencari kerja yang diberikan oleh petugas dengan dokumen asli dari pemohon kartu pencari kerja. Misalnya salah pengetikan nama, alamat maupun tanggal lahir pemohon.

Pelayanan kartu pencari kerja dengan aspek berkeadilan di Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo belum berkualitas. Hal ini terlihat dari perlakuan petugas dalam memberikan pelayanan kartu pencari kerja dengan memberikan perlakuan yang berbeda antara masyarakat yang satu dengan masyarakat lainnya.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan kartu pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo belum optimal. Hal tersebut terlihat dari masih lambatnya pelayanan yang diberikan oleh aparat, ketidaksesuain hasil cetakan kartu pencari kerja yang diberikan oleh petugas dengan dokumen asli dari pemohon kartu pencari kerja, serta belum terciptanya pelayanan yang berkeadilan dengan mengedepankan prinsip kesamaan hak.

SARAN

Adapun saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut;

Perlunya meningkatkan responsibilitas aparat Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo dalam rangka memberikan pelayanan yang cepat kepada pemohon kartu pencari kerja.

Perlunya meningkatkan keakurasian pelayanan para petugas Dinas Tenaga Kerja, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo yang mengacu pada standar operasional prosedur (SOP). Perlunya menumbuhkan rasa tanggung jawab bagi setiap petugas pelayanan untuk selalu memberikan pelayanan dengan prinsip kesamaan hak kepada setiap masyarakat. Perlunya dilakukan upaya penanaman pemahaman kepada para petugas untuk selalu memberikan pelayanan yang cepat, tepat atau akurat dan berkeadilan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin Zainal Said, 2010. *Kebijakan Publik*. Edisi Revisi. Jakarta: Yayasan Pancur Siwah.
- Ali Faried. 2013. *Teori dan Konsep Administrasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Arief, 2011. *Reformasi pelayanan public*. Averroes Press. Malang
- Candra, 2009. *Loyalitas Pelanggan Jasa: Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya*. Bogor: IPB Press
- Creswell, John W. 2010. *Research Design, Pendekatan Kualitatif Kuantitatif, dan Mixed*. Edisi Ketiga, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Denhardt, Janer V. 2008. *The New Publik Service; Serving Not Steering*. Armonk, N.Y; M.E.Sharpe
- Hendro. 2011. *Dasar-Dasar Kewirausahaan: Panduan Bagi Mahasiswa Untuk Mengenal, Memahami, Dan Memasuki Dunia Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju
- Keban, Jeremias T. 2008. *Enam dimensi Strategi Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media
- Kencana, Syafiie, Inu. 2006. *Ilmu Adminisrasi Publik*. Jakarta: Rineka
- Lupiyoadi, Rambat. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marini, Sumarni. 2008. *Kepuasan Pelanggan: Pengukuran Penganalisisian dengan SPSS*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Mudrajat, Kuncoro. 2008. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Nawawi, Hadari. 2007. *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Nur, Indriantoro dan Bambang Supomo. 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Paramarta. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Pizza Hut*. Forum Manajemen. Volume 6 Nomor 2.
- Septi Winarsih, Atik & Ratminto. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Siagian, Sondang. 2007. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: Bumi Aksara. umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiono. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto. 2007. *Etika Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sutarto. 2008. *Dasar-dasar kepemimpinan administrasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Sutedja. 2007. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Perpustakaan UGM.
- Syafie, Inu Kencana. 2011. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: PT Eresco
- Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yogi, Suprayogi Sugandi. 2011. *Administrasi Publik Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Dokumen Lain:

- UUD 1945 Alinea Keempat, Yang Meliputi 4 (Empat) Aspek Pelayanan Pokok Aparatur Terhadap Masyarakat.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang menguraikan pedoman