

## **ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (STUDI ANALISIS DI KELURAHAN AMPEL KECAMATAN SEMAMPIR KOTA SURABAYA)**

**Yazid Firmansyah Zahir<sup>1)</sup>, Sapto Pramono<sup>2)</sup>**

<sup>1) 2)</sup> Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: yazidfirmansyah77@gmail.com

### **ABSTRAK**

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. Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya. Terdapat konsep yang mendasar dalam hal mengelola urusan yang mengatur pemerintah lokal ini yakni adanya prakarsa sendiri berdasarkan pada aspirasi masyarakat daerah tersebut. Otonomi daerah bermakna kemauan masyarakat lokal untuk memecahkan berbagai macam masalah masyarakat setempat demi mencapai kesejahteraan mereka. Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Ampel, Kecamatan Semampir, Kota Surabaya. Dan menganalisis faktor-faktor apakah yang mempengaruhi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Ampel, Kecamatan Semampir, Kota Surabaya. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh pelaksana atau penyelenggara yang ada di Kelurahan Ampel, Kecamatan Semampir, Kota Surabaya sudah baik dan sudah menerapkan prinsip-prinsip pelayanan yang di tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, meskipun ada beberapa poin prinsip pelayanan yang belum dapat direalisasikan oleh petugas Kelurahan Ampel Kecamatan Semampir Kota Surabaya misalnya seperti poin kedisiplinan dan kenyamanan. Akan tetapi, setidaknya hampir semua poin sudah diterapkan dengan baik misalnya seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan alat, kemudahan akses, dan kenyamanan walaupun di dalamnya masih ada masyarakat yang belum merasa puas.

**Kata Kunci: Analisis Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan**

### *Abstract*

*Population administration is a series of structuring and controlling activities in managing population documents and data through population registration, civil registration, managing population administration information, as well as utilizing the results for public services and development in other sectors. As the regional autonomy policy progresses, regional government bureaucratic officials can manage and provide public services that are more concerned with the needs of the local community. There is a fundamental concept in managing affairs that regulate local government, namely the existence of its own initiative based on the aspirations of the local community. Regional autonomy means the willingness of local communities to solve various kinds of local community problems in order to achieve their welfare. However, in reality, the implementation of public services carried out by the government is still faced with services that are not yet effective and efficient and the quality of human resources is inadequate. This can be seen from the large number of complaints from the public both directly and indirectly, such as through the mass media, demanding improvements in the quality of public services. This research aims to analyze population administration services at the Ampel Village Office, Semampir District, Surabaya City. And analyze what factors influence Population Administration Services at the Ampel Village Office, Semampir District, Surabaya City. The results*

*of this research conclude that the population administration services provided by implementers or administrators in Ampel Village, Semampir District, Surabaya City are good and have implemented the service principles stated in the Decree of the Minister for Administrative Reform Number 63 of 2003, although There are several points of service principles that cannot be realized by Ampel Village officers, Semampir District, Surabaya City, for example points of discipline and comfort. However, at least almost all the points have been implemented well, for example simplicity, clarity, time certainty, accuracy, security, responsibility, equipment completeness, ease of access and comfort, even though there are still people who are not satisfied.*

**Keywords:** *Service Analysis, Service Quality, Population Administration*

## **A. LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik merupakan hak setiap warga negara yang wajib dipenuhi karenanya negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan guna memenuhi hak-hak dasar warganya yang dijamin oleh konstitusi dalam hal ini UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan pengertian 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.

Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya. Terdapat konsep yang mendasar dalam hal mengelola urusan yang mengatur pemerintah lokal ini yakni adanya prakarsa sendiri berdasarkan pada aspirasi masyarakat daerah tersebut.

Otonomi daerah bermakna kemauan masyarakat lokal untuk memecahkan berbagai macam masalah masyarakat setempat demi mencapai kesejahteraan mereka. Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, dan melelahkan.

Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz dalam Azis Sanapiah (2000: 15) yaitu kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, serta kemudahan mendapatkan pelayanan. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Di sisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kelurahan Ampel, Kecamatan Semampir, Kota Surabaya bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan. Masalah yang ditemui saat masyarakat ingin membuat produk dari administrasi kependudukan masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa. Dapat ditunjukkan dari masih banyaknya masyarakat Ampel yang belum lengkap membawa persyaratan dalam membuat Kartu Keluarga (KK) maupun Kartu Tanda Penduduk. Kurang lengkapnya persyaratan tersebut dikarenakan kurangnya informasi dari pihak kecamatan mengenai persyaratan yang dibutuhkan. Saat ini jumlah penduduk Ampel keseluruhan 18.786 jiwa, jumlah penduduk yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 9290 jiwa dan jumlah penduduk yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 9496 jiwa. Jumlah Kepala Keluarga (KK) yang ada di Kelurahan Ampel adalah sebanyak 5711 KK.

Bertolak dari dari kondisi objektif tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Ampel Kota Surabaya”. Adapun jenis pelayanan yang akan diteliti yakni pada pelayanan pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk.

## **B. LANDASAN TEORITIS**

### **1. Definisi Pelayanan Publik**

Menurut Winarsih dan Ratminto (2007), pelayanan administrasi pemerintahan

seringkali dipergunakan sebagai konsepsi pelayanan perijinan dan pelayanan umum. Pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan perizinan, disamping memenuhi kebutuhan masyarakat juga dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah izin atau warkat.

Menurut Ketetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 26 Tahun 2004 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat maupun daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik ialah lembaga rakyat yang memberi pelayanan kepada warga negara, memperjuangkan kepentingan kolektif, dan menerima tanggung jawab untuk memberi hasil (Bowman dalam Diah, 2014).

## 2. Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum, dan sesudah terjadinya transaksi.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan. Maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk (Tjiptono, 2007).

## 3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Parasuraman (1988) mengemukakan bahwa perwujudan kepuasan pengguna layanan dapat diidentifikasi melalui 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- Aspek *tangible*, kualitas pelayanan yang berupa tampilan fisik perkantoran.
- Aspek *reliability*, kemampuan untuk mewujudkan janji.
- Aspek *responsiveness*, ketanggapan dalam memberikan layanan.

- Aspek *assurance*, jaminan berhubungan dengan pengetahuan dan kesopanan penyedia layanan.
- Aspek *empathy*, kemampuan memahami kebutuhan pelanggan.

## C. METODE

Penelitian ini berfokus pada bidang pelayanan. Lokasi penelitian di Kelurahan Ampel, Kecamatan Semampir, Kota Surabaya dan waktu yang diperkirakan oleh penulis ialah selambat-lambatnya satu bulan agar memperoleh data yang akurat mengenai permasalahan penulis yang akan diteliti. Informan dalam penelitian ini berasal dari narasumber yang terdiri dari Lurah Ampel, Sekretaris Kelurahan Ampel, Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat, dan masyarakat setempat (pengguna pelayanan KK dan KTP) melalui wawancara mendalam (*deep interview*), observasi (*observation*), dan dokumentasi (*documentation*).

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif. Teknik analisis data deskriptif kualitatif digunakan untuk mendapatkan penjelasan terkait pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Ampel, Kecamatan Semampir, Kota Surabaya. Data dari hasil wawancara yang diperoleh kemudian dicatat dan dikumpulkan sehingga menjadi sebuah catatan lapangan.

## D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Dari hasil wawancara dengan petugas dan warga Kelurahan Ampel, memberikan informasi bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Ampel dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

### 1. Kesederhanaan

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pihak penyelenggara atau pelaksana dan masyarakat sebagai pihak penerima layanan. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara di bidang administrasi kependudukan di Kelurahan Ampel sudah bagus.



## **2. Kejelasan dan Kepastian**

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa penyelenggara atau pelaksana pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Ampel menerapkan prinsip pelayanan di poin kedua tentang kejelasan dan kepastian.

## **3. Kepastian Waktu**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelaksana dan penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Ampel sudah bagus dan sudah menerapkan prinsip-prinsip pelayanan yang telah disebutkan diatas, dapat menyelesaikan kebutuhan masyarakat sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat.

## **4. Akurasi**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa akurasi atau produk pelayanan publik atau lebih tepatnya kemampuan seseorang untuk mengarahkan pelayanan publik kearah yang lebih bagus sudah diterima dengan sah dan benar oleh masyarakat. Meskipun terdapat kendala-kendala dalam menjalankan produk atau bentuk pelayanan publik tersebut akan tetapi sedikit tidaknya sudah mencapai tujuan yang diinginkan.

## **5. Keamanan**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan maka dapat disimpulkan bahwa tingkat keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Ampel sudah bagus. Begitupun dengan poin keamanan dalam prinsip-prinsip pelayanan sudah diterapkan oleh pihak penyelenggara atau pelaksana pelayanan yang ada di Kelurahan Ampel.

## **6. Tanggung jawab**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan maka peneliti dapat

menyimpulkan bahwa tingkat tanggung jawab pihak pelayanan Kelurahan Ampel sudah bagus, meskipun ada disebutkan diatas belum maksimal tetapi intinya pelaksana pelayanan administrasi kependudukan sudah menerapkan prinsip pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya.

## **7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan maka dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kelurahan Ampel dalam bidang pelayanan publik sudah lumayan bagus.

## **8. Kemudahan Akses**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa lokasi atau posisi Kantor Kelurahan Ampel sangat mudah dijangkau oleh masyarakat yang menginginkan pelayanan. Hal itu dapat dilihat ketika masyarakat ingin datang ke Kantor Kelurahan Ampel bisa dengan berjalan kaki.

## **9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa tingkat kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan yang telah ditampilkan oleh pihak penyelenggara atau pelaksana kepada masyarakat yang memiliki keperluan sudah bagus, meskipun ada satu dari masyarakat mengatakan bahwa pihak pelaksana masih ada yang belum disiplin.

## **10. Kenyamanan**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa masyarakat dan petugas masih merasakan kurang nyaman dimana fasilitas pendukung seperti toilet khusus untuk masyarakat belum ada, ruangan tunggu masih kurang cukup luas, dan terkadang tercium aroma yang kurang sedap

dari kantor pemotongan hewan yang letaknya sebelah utara kantor Kelurahan Ampel.

## E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di Kelurahan Ampel, Kecamatan Semampir, Kota Surabaya, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh pelaksana atau penyelenggara yang ada di Kelurahan Ampel, Kecamatan Semampir, Kota Surabaya sudah baik dan sudah menerapkan prinsip-prinsip pelayanan yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Meskipun ada beberapa poin prinsip pelayanan yang belum dapat direalisasikan oleh petugas Kelurahan Ampel, Kecamatan Semampir, Kota Surabaya misalnya seperti poin kedisiplinan dan kenyamanan. Akan tetapi, setidaknya hampir semua poin sudah diterapkan dengan baik misalnya seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan alat, kemudahan akses, dan kenyamanan walaupun di dalamnya masih ada masyarakat yang belum merasa puas.

### 2. Rekomendasi

Adapun rekomendasi yang dapat diberikan dalam penelitian ini yaitu:

- Petugas Kelurahan Ampel, Kecamatan Semampir, Kota Surabaya harus lebih meningkatkan kedisiplinan dengan tidak menghadiri acara pesta pernikahan pada jam kerja terkecuali menghadiri rapat di kecamatan dan dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dan mudah.
- Bila meninggalkan tempat kerja, sebaiknya tugasnya bisa dilimpahkan atau didelegasikan sementara kepada teman kerja, agar masyarakat yang melakukan kegiatan administrasi bisa cepat selesai.
- Untuk lingkungan yang kurang nyaman, bisa berkoordinasi dengan dinas terkait.

- Untuk lingkungan yang bebas bau tidak sedap, begitupun juga untuk ruangan kerja yang kurang luas, bisa ditambahkan ruangan di depan Kantor Kelurahan, misal untuk ruang tunggu sehingga masyarakat yang akan membutuhkan pelayanan tidak berdesakan.

## REFERENSI

- Adam, I. A. (2016). *Sejarah Kesultanan Melayu Sanggau*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Albi, A., & Johan, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: CV. Jejak.
- Bailah. (2019). *Pengelolaan Administrasi Penduduk Desa*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barata, & Atep, A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sinambela, & Lijan, P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: STIALAN Press.
- Dwitanto, A. (2003). *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebudayaan UGM.
- Faisal, & Sanapiah. (2008). *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Rajagrafindo.
- Ferry, F. R. (2020). *Introduction To Public Health Management*. Palembang: Bening Media Publishing.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Gava Media.
- Lembaga Administrasi Negara. (2003). *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: Deputi Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan.
- Lembaga Administrasi Negara. (2004). *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI)*. Jakarta: LAN
- Lijan, & Poltak, S. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Moenir, H. A. S. (1992). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suyanto, & Bagong. (2011). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana Publisher.
- Syafie, & Inu, K. (2003). *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Agung, K. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Zeithaml, Valarie, A., Parasuraman, & Leonard L. B. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

