

Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang

Oleh :

Ika Puji Rahayu, Hardi Warsono, Ida Hayu Dwimawanti

Jurusan Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kode Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id>. email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Quality is a condition that shows the correspondence between expected with reality either individuals or groups . Electronic ID card (e-ID) is a national identity card (KTP) is created electronically , in terms of both the physical and functional use computerized .

Subdistrict Gayamsari is one of the organizers of the E - ID card organization in the city of Semarang . This study aims to find out about the quality of service in the District E - KTP Gayamsari Semarang and the factors that support and hinder the quality of e- ID card service.

Based on the results of this study concluded that the overall quality of service in the District E - KTP Gayamsari has not done well . It can be seen from the five dimensions of service quality , namely : Tangibles , Reliability, Responsiveness , Assurance and Emphaty . Factors that hamper the quality of service is a factor rules, ability-skills, service facilities.

Based on these conclusions , the researchers recommend to Semarang Population and Civil Registration Offices and Gayamsari District Office to improve the indicators assessed to be less successful that the quality of service in the Gayamsari District E - ID card can be well categorized.

Keywords: Quality, Public Service

ABSTRAKSI

Kualitas adalah suatu kondisi yang menunjukkan kesesuaian antara yang diharapkan dengan kenyataannya baik secara individu ataupun kelompok. Elektronik KTP (E-KTP) adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi.

Kecamatan Gayamsari merupakan salah satu organisasi penyelenggara E-KTP di Kota Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang serta faktor yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan E-KTP.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari belum terlaksana dengan baik. Hal ini dapat

dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu : Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty. Faktor yang menghambat kualitas pelayanan adalah faktor aturan, kemampuan-keterampilan dan sarana pelayanan.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti merekomendasikan kepada Disdukcapil Kota Semarang dan Kantor Kecamatan Gayamsari untuk memperbaiki indikator yang dinilai masih kurang berhasil sehingga kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari dapat dikategorikan baik.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Tugas dan fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat. Dalam kehidupan bernegara, setiap warga negara membutuhkan pelayanan dari pemerintah atau birokrat sebagai pengendali kekuasaan. Dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009, 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. Kebijakan otonomi daerah sebagaimana diatur dalam undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, secara eksplisit memberikan kewenangan yang luas kepada pemerintah daerah untuk mengurus dan mengelola berbagai kepentingan dan kesejahteraan masyarakat daerah.

Salah satu perubahan yang sangat esensial yaitu menyangkut kedudukan, tugas pokok dan fungsi kecamatan yang sebelumnya merupakan perangkat wilayah dalam kerangka asas dekonsentrasi, berubah statusnya menjadi perangkat daerah dalam kerangka asas desentralisasi. Desentralisasi menyakinkan kepada pemerintah daerah bahwa kecamatan harus menjadi ujung tombak layanan publik pemerintah kabupaten/ Kota. Peran kecamatan sebagai penyelenggara pelayanan publik dapat disinergikan dengan peran dinas atau SKPD lain dimana kecamatan adalah front line bagi dinas atau SKPD lain yang mana segala urusan ke dinas atau SKPD lain harus mendapatkan pengesahan dari kecamatan.

Kecamatan Gayamsari menjadi salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana pembuatan E-KTP. Salah satu kendala dalam pelaksanaan E-KTP adalah mesin cetak. Saat ini kendala utama yang dihadapi oleh Kabupaten/ Kota dalam pembuatan E-KTP adalah masalah mesin cetak E-KTP yang berada di Pusat. Daerah belum diberi kewenangan untuk mencetak E-KTP sendiri karena saat ini kewenangan masih berada di Pusat. Sampai Bulan September 2013 Kecamatan Gayamsari masih memiliki kekurangan E-KTP yang belum dicetak sebesar 27.745.

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry kualitas pelayanan dapat diukur melalui indikator *Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Indikasi permasalahan tentang pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari seperti:

1. Dari sisi *Tangible* (bukti fisik) Kecamatan Gayamsari belum memiliki Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) yang dibangun oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil).
2. Dari sisi *Reliability* (reliabilitas), E-KTP yang sudah dibagikan, dikembalikan lagi oleh masyarakat karena ada kesalahan dalam penulisan identitas pada E-KTP.

3. Dari sisi *Responsiveness* (responsivitas), pemohon menunggu cukup lama untuk mendapatkan pelayanan.
4. Dari sisi *Assurance* (jaminan), tidak ada kepastian waktu kapan E-KTP jadi.
5. Dari sisi *Emphaty* (empati), jam pelayanan kurang nyaman dan harusnya kecamatan bisa buka lebih awal.

Dari uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Kualitas Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Gayamsari Kota Semarang”

B. TUJUAN

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Gayamsari.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang menghambat dan mendukung kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Gayamsari Kota Semarang.

C. TEORI

Kualitas Pelayanan Publik

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna. Josep M. Juran dalam (Moenir, 2005:11) mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan. Goestsh dan Davis (1994) dalam Tjiptono (2006: 51) mendefinisikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Sinambela (2010: 5) pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009, 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.

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) dalam Tjiptono (2011: 198) menyatakan bahwa dalam menilai kualitas jasa/ pelayanan, terdapat 5 (lima) ukuran kualitas jasa/ pelayanan, yaitu:

- a. *Tangibles* (bukti fisik), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
- b. *Reliability* (reliabilitas), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dalam menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- c. *Responsiveness* (responsivitas), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

- d. *Assurance* (jaminan), yakni perilaku para karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
- e. *Empathy* (empati), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Gap-gap yang biasanya terjadi dan berpengaruh terhadap kualitas layanan meliputi:

1. Gap antara ekspektasi pelanggan dan persepsi manajemen (*knowledges gap*).

Gap ini terjadi karena ada perbedaan antara ekspektasi (harapan) pelanggan aktual dan pemahaman atau persepsi manajemen terhadap ekspektasi pelanggan. Misalnya harapan konsumen adalah mendapatkan pelayanan yang terbaik, tidak menjadi soal meskipun harganya mahal. Sebaliknya manajemen mempunyai persepsi bahwa konsumen mengharapkan harga yang murah meskipun kualitasnya agak rendah.

2. Gap antara persepsi manajemen terhadap ekspektasi konsumen dan spesifikasi kualitas layanan (*standards gap*).

Sekalipun manajemen mampu memahami keinginan pelanggan dengan baik, kadangkala penerjemahannya ke dalam spesifikasi kualitas layanan masih bermasalah. Dengan kata lain, spesifikasi kualitas layanan tidak konsisten dengan persepsi manajemen terhadap ekspektasi kualitas.

3. Gap antara spesifikasi kualitas layanan dan penyampaian layanan (*delivery gap*).

Gap ini berarti spesifikasi kualitas tidak terpenuhi oleh kinerja dalam proses produksi dan penyampaian layanan.

4. Gap antara penyampaian layanan dan komunikasi eksternal (*communications gap*).

Gap ini berarti janji yang disampaikan melalui aktivitas komunikasi pemasaran tidak konsisten dengan layanan yang diberikan kepada para pelanggan.

5. *Gap* antara persepsi terhadap layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan (*service gap*).

Gap ini berarti bahwa layanan yang dipersepsikan tidak konsisten dengan layanan yang diharapkan. Gap ini bisa menimbulkan sejumlah konsekuensi negatif, seperti:

- a. kualitas buruk (*negatively confirmed quality*) dan masalah kualitas.
- b. Komunikasi getok tular yang negatif.
- c. Dampak negatif terhadap citra korporat atau citra lokal.
- d. Kehilangan pelanggan.

Menurut Moenir (2006: 88) dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung pelayanan lainnya yang penting yaitu :

1. Faktor kesadaran.
2. Faktor aturan
3. Faktor organisasi
4. Faktor pendapatan
5. Faktor kemampuan-keterampilan
6. Faktor sarana pelayanan

D. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif eksplanatori. Dalam penelitian ini peneliti berusaha menganalisis hubungan dimensi kualitas pelayanan Parasuraman terhadap kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang. Peneliti menggunakan metode kualitatif berupa hasil wawancara dan juga data pendukung yang didapat dari hasil penyebaran angket.

HASIL PENELITIAN

1. Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang.

Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari dapat dilihat dari 5 (lima) dimensi yaitu: *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (reabilitas), *Responsiveness* (responsivitas), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati).

a. *Tangible* (bukti fisik).

Peralatan dan perlengkapan E-KTP di Kecamatan Gayamsari adalah Komputer, Scan Retina Mata, Kamera, Sidik Jari dan Layar serta material fisik lain yang berkaitan dengan pelayanan seperti pamflet tentang prosedur pelayanan. Peralatan E-KTP di Kecamatan Gayamsari masih kurang karena hanya memiliki 1 (satu) perangkat alat saja sementara Kecamatan lain memiliki 2 (dua) perangkat alat. Pamflet tentang prosedur pelayanan kurang menarik. Kecamatan Gayamsari belum memiliki TPDK sehingga masyarakat kurang merasa nyaman ketika melakukan perekaman. Pegawai yang bertugas memberikan pelayanan sudah berpakaian rapi.

b. *Reliability* (reliabilitas).

Pegawai yang bertugas untuk memberikan pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari belum memberikan pelayanan sesuai dengan janjinya. Masyarakat dilayani tidak sesuai dengan janji. Masalah yang muncul dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Gamyamsari adalah E-KTP yang sudah dicetak dan dibagikan ternyata dikembalikan lagi oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan masyarakat mengembalikan E-KTP yang sudah dibagikan karena ada penulisan dalam komponen identitas.

c. *Responsiveness* (responsivitas).

Pegawai yang memberikan pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari belum tanggap terhadap masyarakat yang datang untuk mengurus E-KTP. Masyarakat menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan karena pegawai tidak segera merespon mereka. Pegawai yang memberikan pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari sudah cepat dalam memberikan pelayanan.

d. *Assurance* (jaminan).

Pegawai kurang memiliki pengetahuan untuk mengatasi kendala seperti komputer yang mati. Pegawai yang melayani E-KTP di Kecamatan Gayamsari sudah cukup sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan dengan memberikan salam dan sapa. Penyelenggaraan pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari dapat dikategorikan aman.

e. *Empathy* (empati).

Pegawai yang memberikan pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari sudah memberikan perhatian individual kepada masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan ketika masyarakat datang untuk mendapatkan pelayanan, pegawai selalu siap dengan mengucapkan salam dan sapa serta menunjukkan alur pelayanan apabila masyarakat kurang tahu alur pelayannya. Pegawai tidak memberikan perhatian khusus kepada siapapun yang mengaku saudara, kerabat, ataupun jabatan yang dimiliki. Dari sisi waktu pelayanan, masyarakat mengeluhkan ketidaknyamanan pada waktu pelayanan yang dimiliki oleh Kecamatan Gayamsari. Masyarakat berharap bahwa Kantor Kecamatan Gayamsari memiliki waktu pelayanan lebih awal.

Tabel 1.1

Skor Keseluruhan Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari

Dimensi	Skor rata-rata persepsi	Skor rata-rata ekspektasi	Q= P-E
<i>Tangible</i>	5,005	6,475	-1,47
<i>Reliability</i>	5,204	6,76	-1,556
<i>Responsiveness</i>	5,45	6,55	-1,1
<i>Assurance</i>	6,295	6,395	-0,1
<i>Emphaty</i>	6,004	6,336	-0,332

Ket : Q = Kualitas pelayanan

P = Persepsi

E = Harapan

- a. Saat harapan pelanggan lebih rendah dari persepsi terhadap pelayanan yang diperoleh, maka pelanggan akan merasa sangat puas.
- b. Pada saat harapan pelanggan sesuai dengan persepsi terhadap pelayanan yang diperoleh maka pelanggan akan merasa puas.
- c. Pada saat harapan pelanggan lebih besar dari pada persepsi terhadap pelayanan yang diperoleh maka pelanggan akan merasa tidak puas terhadap pelayanan.

2. Faktor yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari.

Faktor yang mendukung kualitas pelayanan E-KTP adalah:

- a. Faktor kesadaran dilihat dari :

pertama, keyakinan pegawai. Pegawai yang memberikan pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari merasa yakin untuk mampu menyelesaikan permasalahan tentang pelayanan E-KTP. Kedua, ketenangan pegawai dalam memberikan pelayanan. Ketika mendapatkan suatu masalah dalam pelayanan pegawai sudah bersikap tenang. Pegawai lebih bijaksana, teliti setajeli dalam menyelesaikan suatu masalah. Ketiga, ketetapan hati. Pegawai menunjukkan sikap senang dan menerima siapapun yang datang untuk mendapatkan pelayanan. Keempat, keseimbangan jiwa. Ketika pegawai berkeinginan untuk menciptakan kesan pelayanan yang baik pada masyarakat maka ia akan meningkatkan kekuatan pendorong yaitu memberikan pelayanan dengan baik dan menurunkan kekuatan penahan yaitu memberikan pelayanan dengan tidak baik.

b. Faktor organisasi, dilihat dari:

pertama, sistem pelayanan E-KTP dimulai dari loket pelayanan Kecamatan kemudian baru loket TPDK. Kedua, prosedur pelayanan E-KTP sudah dijelaskan pada Proses Tata Cara Penerbitan Dokumen Kependudukan. Ketiga, metode. Metode pelayanan Kecamatan Gayamsari sudah dipasang pada papan informasi.

c. Faktor pendapatan, dilihat dari : pertama, Kebutuhan Fisik Minimum (KFM) pegawai yang meliputi papan, sandang dan pangan sudah terpenuhi. Kedua, Kebutuhan Hidup Minimum (KHM) juga sudah terpenuhi.

Faktor-faktor yang menjadi kendala dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Gayamsari adalah:

a. Faktor aturan.

Untuk faktor aturan dilihat dari kewenangan, pencetakan E-KTP masih menjadi kewenangan pusat dan daerah belum diberi kewenangan untuk mencetak E-KTP sendiri sehingga proses pendistribusian E-KTP harus menunggu dari pusat. Pegawai juga belum disiplin dilihat dari masih ada pegawai yang datang tidak tepat pada waktunya. Pengetahuan pegawai akan penggunaan peralatan E-KTP seperti komputer juga masih kurang karena ketika terjadi kendala komputer mati mereka kurang mampu untuk menyelesaikannya.

b. Faktor kemampuan-keterampilan.

Untuk faktor kemampuan-keterampilan, pegawai yang melayani E-KTP di Kecamatan Gayamsari kurang terampil dalam mengoperasikan komputer sehingga jika terjadi kendala seperti komputer mati mereka kurang mampu untuk mengatasi.

c. Faktor sarana pelayanan.

Untuk faktor sarana pelayanan dilihat dari sarana kerja peralatan E-KTP yang dimiliki Kecamatan Gayamsari jumlahnya masih kurang karena hanya 1 (satu) perangkat saja. Kecamatan Gayamsari juga belum memiliki TPDK. Dilihat dari fasilitas pelayanan, Kecamatan Gayamsari sudah memiliki fasilitas pelayanan seperti ruang pelayanan, papan informasi, tempat ibadah, kamar kecil, kantin, telepon umum dan alat panggil. Akan tetapi untuk papan informasi dan kamar kecil kondisinya kurang terawat.

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari masih kurang maksimal. Dilihat dari *Tangible*, peralatan E-KTP di Kecamatan Gayamsari jumlahnya masih kurang karena hanya satu perangkat saja. Pamflet tentang prosedur pelayanan harus dipasang pada lokasi strategis dan dibuat lebih menarik. Kecamatan Gayamsari belum memiliki TPDK. Dari sisi *Reliability*, Pegawai belum memberikan pelayanan sesuai dengan janjinya. Masalah yang muncul dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Gamyamsari adalah masyarakat mengembalikan E-KTP yang sudah dibagikan karena ada penulisan dalam komponen identitas. Dari sisi *Responsiveness*, pegawai yang memberikan pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari belum tanggap terhadap masyarakat yang datang untuk mengurus E-KTP. Dari sisi *Assurance* tidak ada kepastian waktu kapan E-KTP bisa diambil dan pegawai kurang memiliki pengetahuan dalam mengoperasikan komputer. Dari sisi *Emphaty*, masyarakat merasa kurang nyaman dengan jam pelayanan.

2. Faktor yang menghambat kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari adalah faktor aturan dimana kewenangan untuk mencetak E-KTP masih menjadi kewenangan pusat. Pegawai kurang disiplin dan kurang memiliki pengetahuan dalam mengoperasikan komputer. Untuk faktor kemampuan-keterampilan, pegawai kurang terampil untuk mengatasi kendala seperti komputer yang mati. Sedangkan untuk sarana pelayanan, peralatan E-KTP hanya 1 (satu) perangkat saja dan kondisi papan informasi serta toilet yang kurang terawat.

B. REKOMENDASI

1. Untuk faktor aturan hendaknya kewenangan untuk mencetak E-KTP diserahkan kepada Disdukcapil Kabupaten/ Kota sehingga daerah tidak menunggu kiriman dari pusat. Pegawai yang kurang disiplin hendaknya diberikan sanksi baik teguran lisan maupun tertulis. Perlu diadakan pelatihan bagi petugas yang bekerja mengoperasikan peralatan komputer supaya ketika terjadi kendala mereka mampu mengatasinya.

2. Untuk faktor kemampuan-keterampilan, pegawai yang bertugas memberikan pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari hendaknya sebulan sekali harus mendapatkan pelatihan supaya mereka lebih terampil dalam mengoperasikan komputer dan mampu mengatasi kendala seperti komputer yang mati.

3. Untuk faktor sarana pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang harus menambah jumlah peralatan E-KTP yang meliputi komputer, scan iris mata, finger print, kamera dan layar karena Kecamatan Gayamsari hanya memiliki 1 (satu) perangkat alat saja sedangkan masih ada kekurangan warga yang belum melakukan perekaman cukup banyak. Perlengkapan E-KTP seperti pamflet tentang prosedur pelayanan hendaknya dipasang pada lokasi strategis supaya masyarakat tertarik untuk membacanya. Disdukcapil Kota Semarang harus membangun TPDK di Kecamatan Gayamsari karena Kecamatan Gayamsari belum memiliki TPDK. Informasi yang ada pada papan informasi hendaknya seminggu sekali harus diperbaharui dan dikemas dalam bentuk yang menarik supaya masyarakat tidak enggan untuk membacanya. Kamar kecil hendaknya harus selalu dijaga kebersihannya.

DAFTAR PUSTAKA

Moenir, H. A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cetakan Keenam. Jakarta: Rineka Cipta

Sinambela, Lijan Poltak. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara

Tjiptono, Fandy, dkk. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andy

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003
Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

