

**KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KECAMATAN
MANDAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

Sy. Dewi Marisa

dewiemarisa1107@gmail.com

Kantor Camat Mandah

Hadi Susanto

Sri Mulyani

Universitas Wijaya Putra Surabaya

ABSTRACT

This study aims to describe the quality of service in the Mandah District Office of Indragiri Hilir Regency. The method used in this research is descriptive qualitative researched only one variable about the quality of service. The results of the study are based on the quality dimension which consists of: Tangibles, the community states that the officers in providing services are quite good with neatly dressed and polite. Physical facilities such as waiting rooms are quite comfortable, queues are very organized, thus speeding up the service process. Reliability is quite good, that is, the community is easy and the process of arranging services is not complicated. Responsiveness of employees to criticism and complaints of the community, responded well and immediately followed up. Besides that, employees are present at the service office on time, so that if there are people who come directly served well. Assurance is discipline, courtesy and friendliness of employees is quite good as evidenced by the service users who come welcomed by employees to ask things they can help. Empathy of employees who include attention to the community who come to the public service unit asked their needs and provide explanations that are easily understood by the community at large.

Keywords: service quality

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif yang diteliti hanya satu variabel tentang kualitas pelayanan. Hasil penelitian berdasarkan dimensi kualitas yang terdiri dari : *Tangibles* (bukti langsung), masyarakat menyatakan petugas dalam memberikan pelayanan cukup baik dengan berpakaian rapi dan sopan. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu cukup nyaman, antrian sangat teratur, sehingga mempercepat proses pelayanan. *Reliability* (keandalan) cukup baik yaitu masyarakat mudah dan proses pengurusan pelayanan tidak berbelit-belit. *Responsiveness* (daya tanggap) pegawai terhadap kritik dan keluhan masyarakat, ditanggapi dengan baik dan segera ditindak lanjuti. Disamping itu para pegawai hadir di kantor pelayanan tepat waktu, sehingga jika ada masyarakat yang datang langsung dilayani dengan baik. *Assurance* (jaminan) adalah kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pegawai cukup baik yang dibuktikan dengan para pengguna layanan yang datang disambutan para pegawai untuk menanyakan hal-hal yang bisa mereka bantu. *Empathy* para pegawai yang meliputi perhatian kepada masyarakat yang datang ke bagian unit pelayanan publik menanyakan keperluannya dan memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh masyarakat pada umumnya.

Kata kunci: kualitas pelayanan

PENDAHULUAN

Ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik (*public services*) meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Pelayanan jasa publik bahkan dimulai sejak seseorang dalam kandungan ketika diperiksa oleh dokter pemerintah atau dokter yang dididik di universitas negeri, mengurus akta kelahiran, mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP), menempuh pendidikan di universitas negeri, menikmati bahan makanan yang pasarnya dikelola oleh pemerintah, menempati rumah yang disubsidi pemerintah, memperoleh macam-macam perijinan yang berkaitan dengan dunia usaha yang digelutinya hingga seseorang meninggal dan memerlukan surat pengantar dan surat kematian untuk mendapatkan kapling di tempat pemakaman umum (TPU).

Karena pelayanan dan jasa publik merupakan suatu cara pengalokasian sumber daya melalui mekanisme politik, bukannya lewat pasar, maka kualitas pelayanan itu sangat tergantung kepada kualitas demokrasi. Konsekuensi dan hal ini adalah negara-negara yang pilar-pilar demokrasinya tidak bekerja secara optimal tidak memungkinkan pencapaian kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Bahkan sebaliknya, pelayanan publik tanpa proses politik yang demokratis cenderung membuka ruang bagi praktek-praktek korupsi.

Sebagai bagian dan sistem kenegaraan dengan konstitusi yang pekat dengan norma keadilan, ekonomi Indonesia diciptakan oleh ruang lingkup pelayanan publik yang sangat luas. Sayangnya, pelayanan publik yang menyentuh hampir setiap sudut kehidupan masyarakat tidak ditopang oleh mekanisme pengambilan keputusan yang terbuka serta proses politik yang demokratis. Karena itu tidak mengherankan jika pelayanan publik di Indonesia memiliki ciri yang cenderung korup, apalagi yang berkaitan dengan

pengadaan produk-produk pelayanan publik yang bersifat kewajiban seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Izin Mengemudi (SIM), Pasport, dan lain-lain.

Kecamatan merupakan salah satu tempat yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat sudah selayaknya memberikan kualitas yang terbaik kepada para pengguna jasanya, juga dapat memberikan hasil berupa peningkatan produktivitas pelayanan umum minimal secara kuantitatif. Dalam konteks teori *Reinventing Government*, pengurusan beberapa jasa administrasi kependudukan di kecamatan ini telah menghayati makna *community owned, mission driven, result oriented, customer oriented, serta anticipatory government*.

Oleh karena itu, inovasi pelayanan publik di Unit Pelayanan kecamatan ini perlu dikembangkan lagi dengan penemuan-penemuan baru dalam praktek manajemen pemerintahan di daerah. Salah satu peluang yang dapat dikembangkan dalam hal ini adalah penyediaan jasa-jasa pelayanan kedalam beberapa alternatif kualitas. Jenis pelayanan yang secara kualitatif lebih baik dapat dikenakan biaya yang agak mahal, sementara jasa pelayanan standar dikenakan biaya atau tarif yang standar pula. Pemasukan dari jenis pelayanan yang relatif mahal, akan dapat dipergunakan untuk membiayai pelayanan yang lebih murah, melalui mekanisme subsidi silang (*cross subsidi*). Dengan cara demikian, diharapkan institusi dapat membiayai sendiri kebutuhan operasionalnya, dengan tidak mengorbankan fungsi pelayanan yang menjadi tugas utamanya.

Pada dasarnya penelitian tentang kualitas pelayanan publik ini penting untuk dilakukan, dikarenakan masyarakat sebagai *customer service* belum merasa puas baik dalam segi waktu, biaya dan mutu pelayanan yang selama ini diberikan. Untuk itu penelitian ini ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik

terutama yang dilaksanakan di Unit Pelayanan Kantor Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir.

Dalam perjalanannya masalah banyak dijumpai permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Telah banyak cerita atau pengalaman dari sebagian atau bahkan hampir semua masyarakat sebagai pengguna dari pelayanan publik yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Unit Pelayanan Kantor Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir tersebut.

Beberapa penelitian yang terkait dengan penelitian ini telah dilakukan oleh sejumlah peneliti terdahulu, diantaranya penelitian Mahtuti (2011) dalam tesisnya yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Tabalong Provinsi Kalimantan Selatan, menyimpulkan masih belum begitu bagus, hal ini disebabkan antara lain masih belum begitu konsistennya antara waktu tunggu dengan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai konsumen. Struktur organisasi belum dapat berjalan sesuai yang diharapkan, kemampuan aparat di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Tabalong dinilai cukup baik karena semua pernah mengenyam dunia pendidikan. Dalam hal sistem pelayanan masih belum tinggi atau optimal dikarenakan kondisi ruang pelayanan masih belum bersih dan kenyamanan dari masyarakat kurang diperhatikan.

Sedangkan Hidayat (2011) mengkaji dan meneliti tentang analisis kualitas Pelayanan publik di Kantor Desa Teke Kecamatan Palibeko Kabupaten Bima. Dari kajian dan penelitian yang dilakukan hasilnya menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik di lokasi penelitian ditunjukkan oleh penelitian yang masih sangat buruk, temuan yang diperoleh penelitian ini setidaknya memberikan indikasi mengenai masih rendahnya kualitas pelayanan publik, kemampuan pegawai dalam menanggapi keluhan dari masyarakat pengguna jasa

masih amat rendah, para pengguna jasa masih diberlakukan sebagai klien yang nasibnya ditentukan oleh tindakannya, nilai-nilai kesamaan dan profesionalisme yang seharusnya menjadi dasar dalam pengembangan etika pelayanan masih sangat amat jauh.

TINJAUAN TEORETIS

Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut JPG Sianipar adalah suatu cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. (JPG Sianipar, 2000). Dalam pengertian pelayanan terkandung suatu kondisi bahwa yang melayani memiliki suatu keterampilan keahlian di bidang tertentu, Berdasarkan keterampilan dan keahlian tersebut pihak aparat yang melayani mempunyai posisi atau nilai lebih dalam kecakapan tertentu, sehingga mampu memberikan bantuan dalam menyelesaikan suatu keperluan kebutuhan individu atau organisasi.

Seperti diungkapkan oleh *Kashmir*; bahwa : pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan, artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon. Atau pelayanan yang tidak langsung oleh karyawan akan tetapi dilayani oleh mesin, seperti pengecekan billing melalui telepon. Tindakan yang dilakukan tersebut guna memenuhi keinginan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan. (*Kashmir*, 2005).

Sedangkan Pelayanan publik itu sendiri dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan

salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan Publik Baru (*New Public Service*)

Dalam perspektif teoritik telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik dan model administrasi publik tradisional (*Old Public Administration*) ke model manajemen publik baru (*New Public Management*) dan akhirnya menuju model pelayanan publik baru (*New Public Service*).

Dalam Model *new public service*, pelayanan publik berlandaskan pada teori demokrasi yang mengajarkan adanya egaliter dan persamaan hak diantara warga negara. Dalam model ini kepentingan publik dirumuskan sebagai hasil dialog dan berbagai nilai yang ada di dalam masyarakat. Kepentingan publik bukan dirumuskan oleh elit politik seperti yang tertera dalam aturan. Birokrasi yang memberikan pelayanan publik harus bertanggung jawab kepada masyarakat secara keseluruhan. Peranan pemerintah adalah melakukan negosiasi dan menggali berbagai kepentingan dari warga negara dan berbagai kelompok komunitas yang ada. Dalam model ini, birokrasi publik bukan sekedar harus akuntabel pada berbagai aturan hukum, tetapi juga harus akuntabel pada nilai-nilai yang ada dalam masyarakat, norma politik yang berlaku,

standar profesional, dan kepentingan warga negara. Itulah serangkaian konsep pelayanan publik yang ideal masa kini di era demokrasi.

Dasar teoritis pelayanan publik yang ideal menurut paradigma *new public servis* sebagaimana didiskusikan diatas adalah bahwa pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai yang ada. Tugas pemerintah adalah melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan diantara warga negara dan kelompok komunitas. Ini mengandung makna bahwa karakter dan nilai yang terkandung dalam pelayanan publik tersebut harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada dalam masyarakat. Karena masyarakat bersifat dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat.

Disamping itu, pelayanan publik model baru harus bersifat non deskriminatif sebagaimana dasar- teoretis yang digunakan, yakni teori demokrasi yang menjarnin adanya persamaan diantara warga negara, tanpa membedakan asal-usul warga negara, kesukuan, ras, etnik, agama, dan latar belakang kepartaian. Ini berarti setiap warganegara diperlakukan sama ketika berhadapan dengan birokrasi publik untuk menerima pelayanan sepanjang syarat-syarat yang dibutuhkan terpenuhi. Hubungan yang terjalin antara birokrat publik dengan warga negara adalah hubungan impersonal sehingga terhindar dan sifat nepotisme dan primordialisme.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995) adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;

4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat di terima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai, dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan atau kemudahan konsumen / produsen di dalam menilai kualitas pelayanan.

Pada hakekatnya, kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelanggan tersebut dikatakan sudah memuaskan dengan demikian kualitas pelayanannya dianggap baik.

Dari semua uraian diatas jelas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara sesungguhnya tidak dapat lepas dari birokrasi dan tidak dapat lepas dari etika pelayanan birokrat itu sendiri, adapun secara umum indikator-indikator dalam kualitas pelayanan publik adalah :

1. Ketepatan waktu;
2. Kemudahan dalam pengajuan;
3. Akurasi pelayanan bebas dari kesalahan;
4. Biaya pelayanan

Dalam melihat kualitas pelayanan peneliti mengacu kepada teori Servqual yang terdiri dari lima aspek kualitas

pelayanan menurut Parasuraman et al di tahun 1988 yaitu:

- 1) **Tangibles** (bukti langsung); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi
- 2) **Reliability** (Keandalan); yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
- 3) **Responsiveness** (daya tanggap) ; yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) **Assurance** (Jaminan); mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keraguguan
- 5) **Empathy** (Empati); meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif, yang dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subyek dan obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagai mana adanya (Hadari Nawawi, 1990).

Pada umumnya penelitian deskriptif merupakan penelitian yang non hipotesis sehingga dalam rangka penelitiannya bahkan tidak perlu merumuskan hipotesisnya (Suharsimi Arikunto, 1996). Metode penelitian deskriptif adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan gambaran keseluruhan obyek penelitian secara akurat.

Mengacu pada tujuan penulisan ini yakni untuk menggambarkan kualitas pelayanan publik di Unit Pelayanan Kantor

Kecamatan Mandah, maka jenis dan pendekatan penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif.

Teknik Analisis Data

Dalam pelaksanaan penelitian, analisis data dapat dilakukan bersamaan dengan proses pengamatan. Jadi selama proses penelitian berlangsung data yang diperoleh sedapat mungkin langsung di analisis. Analisis data dilakukan melalui analisis secara deskriptif-kualitatif, yaitu data yang sudah terkumpul kemudian direduksi berupa pokok-pokok temuan yang relevan dengan fokus penelitian, selanjutnya disajikan secara naratif. Dengan demikian data disajikan secara deskriptif, faktual dan sistematis.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak awal peneliti terjun lapangan, yakni sejak peneliti mulai melakukan pertanyaan-pertanyaan dan catatan-catatan lapangan. Seperti yang Patton (1980:295) katakan analisis data kualitatif yang dihimpun dan wawancara mendalam dan catatan lapangan berasal dan pertanyaan-pertanyaan yang dihasilkan pada proses yang paling awal dalam penelitian; selama pembuatan konseptual dan fase pertanyaan menfokus pada penelitian. Singkatnya analisis data itu dilakukan dalam dua tahapan, yaitu selama proses pengumpulan data dan pada akhir pengumpulan data. Ada beberapa teknik analisis data penelitian *kualitatif*. Dalam tulisan Spradley (1980) dikemukakan ada empat teknis analisis data, yaitu analisis domain, analisis taksonomi, analisis tematik, dan analisis komponensial. Dalam tulisan Neuman (2000:432-434) diketengahkan teknik-teknik lain analisis data kualitatif, yaitu: *Event-Structure Procedure, Network Analysis, Time Allocation Analysis, Flowchart and Time Sequence, dan Multiple Sorting Procedure*.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif, yakni analisis yang menggunakan model interaktif. Dalam model ini terdapat tiga komponen analisis yaitu :

- (1) reduksi data,
- (2) penyajian data,
- (3) penarikan kesimpulan dan/atau verifikasi (Miles dan Huberman, 1992).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Mandah adalah salah satu dari 20 kecamatan yang ada dalam Kabupaten Indragiri Hilir dengan luas wilayah 1.479, 24 Km² atau 147,924 Ha. Dalam upaya peningkatan penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan pelayanan masyarakat secara berdaya guna dan berhasil guna pemerintahan telah mengadakan kembali struktur organisasi pemerintahan kecamatan.

Kecamatan Mandah telah dilaksanakan pembentukan dan penataan kembali susunan organisasi pemerintahan Kecamatan Mandah berdasarkan struktur organisasi pola minimal yang sesuai dengan Keputusan Gubernur Propinsi Riau Nomor 218 Tahun 1997 dan Keputusan Mendagri No. 20 Tahun 1997 tentang Tata Kerja Pemerintahan Kecamatan.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi, Camat Mandah dibantu oleh Sekretaris Camat beserta 3 Kasubbag (Kasubbag Administrasi dan Kepegawaian, Kasubbag Keuangan dan Perlengkapan serta Kasubbag Perencanaan dan Pengendalian), 5 Kasi (Kasi Umum, Kasi Tata Pemerintahan, Kasi Pemberdayaan Masyarakat, Kasi Kesejahteraan Sosial, serta Kasi Ketentraman dan Ketertiban Umum) dan beberapa Instansi Vertikal yang ada di wilayah Kecamatan Mandah.

Hasil Penelitian

Sesuai dengan permasalahan pokok dalam penelitian ini terdapat kualitas pelayanan lima dimensi yaitu:

Tangibles (bukti langsung)

Unit Pelayanan Kantor Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir sudah berusaha semaksimal mungkin untuk melengkapi berbagai kebutuhan maupun keperluan yang diinginkan oleh

masyarakat. Hasil wawancara dengan Sekretaris Kecamatan Mandah mengatakan bahwa: Saya sebagai Sekretaris Kecamatan selalu memberi tahu kepada pegawai saya agar selalu melayani masyarakat dengan ikhlas, supaya masyarakat merasa senang. Namun yang saya lihat pegawai saya dalam memberikan pelayanan sudah berpedoman kepada peraturan yang berlaku. Pelayanan di Unit Pelayanan Kantor Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir dengan kondisi gedung yang cukup kokoh dan memadai sudah dilengkapi dengan fasilitas seperti gedung ber AC, ruang tunggu yang nyaman.

Adapun hasil wawancara dengan Kasi Kependudukan di Unit Pelayanan Publik mengatakan: Petugas Unit Pelayanan Kantor Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir dalam memberikan pelayanan sudah berpedoman kepada peraturan yang berlaku dan juga sudah dilengkapi dengan fasilitas seperti gedung, ruang tunggu. Namun kami selalu berusaha untuk menambah fasilitas yang ada di kantor sehingga pelayanan akan lebih baik lagi dan masyarakat menjadi lebih nyaman. Berkaitan dengan Sumber Daya Manusia (SDM) Kantor Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir selalu dilengkapi dengan Kartu Tanda Pengenal, menggunakan pakaian seragam sesuai dengan seragam Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang sudah ditetapkan.

Dari hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan menyatakan bahwa: Fasilitas fisik seperti gedung cukup memadai karena ruangnya cukup luas, ruang tunggu yang bersih. Toilet cukup baik dan bersih dan airnya lancar. Pegawai juga menggunakan kartu tanda pengenal sehingga memudahkan saya untuk bertanya dan pakaian mereka juga rapi dan sopan. Adapun Sarana komunikasi di ruang tunggu cukup memadai. Masyarakat yang meminta pelayanan

juga dipanggil berurutan sesuai nomor antrian dengan tertib. Petugas juga ramah, sabar, cepat, tanggap dan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan, dapat disimpulkan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan cukup baik dengan berpakaian rapi dan sopan. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu cukup nyaman, dan ruangnya cukup besar. Masyarakat yang meminta pelayanan dipanggil berurutan sesuai nomor antrian dengan tertib, antrian sangat teratur, sehingga memperlancar masyarakat yang mengurus surat-surat di Kecamatan Mandah.

Reliability (keandalan)

Unit Pelayanan Publik Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir selalu berusaha untuk mengupayakan pelayanan yang terbaik dan cepat serta berusaha memuaskan bagi masyarakat yang mengurus surat-surat diantaranya KTP, Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Kematian dan sebagainya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Hasil wawancara dengan Sekretaris Kecamatan Mandah mengatakan bahwa: Proses pelayanan surat-surat yang dibutuhkan masyarakat Kecamatan Mandah sudah baik. Petugas sudah melayani sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan dengan baik. Pelayanan dalam menyelesaikan surat-surat yang dibutuhkan masyarakat tidak membutuhkan waktu yang lama karena petugas di Unit Pelayanan melayani dengan cepat.

Adapun hasil wawancara dengan Kasi Kependudukan di Unit Pelayanan Publik mengatakan: Berkaitan dengan ketepatan proses pelayanan dalam penyelesaian administrasi di Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir sudah baik. Petugas melayani masyarakat dengan ramah, datang tepat waktu. Pelayanan administrasi di buka pada pukul 08.00 WIB sehingga, masyarakat tidak membutuhkan

waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan di loket. Kelengkapan administrasi sudah lengkap sebelum mendapatkan pelayanan dan sudah tertata sesuai dengan persyaratan yang sudah ditetapkan dan diperiksa oleh petugas.

Dari hasil wawancara dengan salah seorang pemohon pelayanan menyatakan bahwa: Sebenarnya proses pelayanan administrasinya sangat mudah dan tidak berbelit-belit, pada saat saya datang saya disambut oleh petugas dan diarahkan untuk mengambil nomor antrian kemudian dipersilakan duduk di ruang tunggu menunggu panggilan. Saya selaku pemohon pelayanan sudah mengetahui prosedur persyaratan yang ditetapkan, karena sudah terdapat papan informasi mengenai alur pelayanan.

Bersasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dapat disimpulkan bahwa masyarakat sudah mengetahui prosedur persyaratan yang ditetapkan oleh Kecamatan Mandah karena sudah terdapat papan informasi mengenai alur pelayanan. Berkaitan dengan proses pelayanan administrasi dan upaya yang dilakukan oleh bagian administrasi unit pelayanan Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir cukup baik dan mudah serta proses pelayanannya tidak berbelit-belit.

Responsiveness (daya tanggap)

Bagian administrasi unit pelayanan Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir mengupayakan agar para staf siap membantu masyarakat dalam proses pengurusan dan tanggap terhadap pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat berkaitan dengan proses pelayanan. Berikut ini hasil wawancara dengan Sekretaris Kecamatan mengatakan bahwa: Saat masyarakat mengkritik dan memberi saran tentang pelayanan kami, akan ditampung dan segera diperbaiki menurut keluhan masyarakat serta dicarikan solusi yang terbaik dari keluhan tersebut. Segera ditindaklanjuti dan akan segera memanggil pegawai saya dan memberi tahu dengan tegas agar melayani

masyarakat dengan sebaik-baiknya sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).

Adapun hasil wawancara dengan Kasi Kependudukan di Unit Pelayanan Publik mengatakan: Jika terjadi keluhan maka segera kami tindak lanjuti dan kami berusaha untuk mengetahui kekurangan dari pelayanan kami sehingga kami memerlukan kritik atau keluhan masyarakat pemohon terhadap pelayanan kami. Saya juga selalu mengingatkan kepada para staf untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang bagaimana tata cara dalam melayani dengan baik, cara berbusana sampai kepada cara berkomunikasi yang baik kepada masyarakat.

Dari hasil wawancara dengan masyarakat pengguna pelayanan menyatakan bahwa: Menurut saya pelayanan pegawai kepada masyarakat cukup baik, saya datang pada waktu itu kira-kira pukul 08.00 WIB pegawai yang kebetulan bertugas pada saat itu sudah hadir sehingga saya tidak terlalu lama menunggu untuk melakukan proses pelayanan, saya langsung bertanya tentang syarat-syaratnya pegawai Unit Pelayanan langsung memberi penjelasan.

Sedangkan menurut Petugas Lapangan dari Unit Pelayanan Publik menyatakan bahwa : Kalau ada keluhan dari masyarakat misalnya, melalui telpon atau SMS atau Kotak Saran, kami terima, catat, lebih dahulu, baru kami selesaikan dan dimusyawarahkan permasalahan dengan Camat dan Kasie yang bersangkutan, keluhan masyarakat bisa kita selesaikan dengan memanggil masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan di Unit pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan tentang *responsiveness* atau daya tanggap pegawai terhadap kritik dan keluhan masyarakat, ditanggapi dengan baik dan segera ditindak lanjuti. Disamping itu para pegawai hadir di kantor pelayanan tepat waktu, sehingga jika ada masyarakat yang datang langsung dilayani dengan baik.

Assurance (jaminan)

Jaminan pelayanan yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan. Unit Pelayanan Publik Kecamatan Mandah mempunyai komitmen memberikan pelayanan dalam bentuk kesopanan dan dapat dipercaya yang harus dimiliki pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Adapun hasil wawancara dengan Sekretaris Kecamatan mengatakan bahwa : Berkaitan dengan kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan dalam memberikan pelayanan sangat tinggi dan baik sekali. Dan upaya yang kami lakukan adalah berusaha melakukan Excelent Service. Lokasi Kantor Kecamatan Mandah, sebenarnya sangat strategis.

Dari hasil wawancara dengan Kasi Kependudukan di Unit Pelayanan Publik mengatakan bahwa: Berkaitan dengan kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan dalam memberikan pelayanan sangat tinggi dan baik sekali. Pegawai administrasi dan petugas Lapangan dari Unit Pelayanan Publik datang tepat waktu sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan. Selain itu petugas administrasi dalam melayani masyarakat sudah ramah. Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya budaya 5 S (Salam, Sapa, Senyum, Sopan dan Santun).

Dari hasil wawancara dengan Petugas Lapangan dari Unit Pelayanan Publik menyatakan bahwa: Pegawai cukup patuh dan disiplin dengan aturan yang ada, juga cukup sopan dan ramah terhadap pelayanan, kadang-kadang ada juga masyarakat yang ingin cepat segera minta dilayani.

Dari hasil wawancara dengan salah seorang pemohon pelayanan menyatakan bahwa: Kedisiplinan, dan keramahan para pegawai dalam memberikan pelayanan cukup baik, karena waktu saya datang ke

kantor kecamatan pagi-pagi pegawai kantor kecamatan sudah ada. Kesopanan dan keramahan para pegawai dibuktikan dengan sambutan para pegawai terhadap saya yang datang ke Unit Pelayanan untuk menanyakan hal-hal yang bisa mereka bantu.

Kesimpulan dari uraian diatas adalah kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pegawai cukup baik yang merupakan upaya yang dilakukan oleh bagian administrasi dan unit pelayanan. Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya budaya 5 S (Salam, Sapa, Senyum, Sopan dan Santun).

Empathy

Empathy, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan masyarakat. Bagian administrasi dan unit pelayanan berupaya memberikan kemudahan dan tanggap dalam melakukan hubungan komunikasi dan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan masyarakat.

Adapun hasil wawancara dengan Kasi Kependudukan di Unit Pelayanan Publik mengatakan bahwa: Perhatian para pegawai terhadap masyarakat yang datang ke kantor kami sangat baik, ini dibuktikan dengan para pegawai kami langsung menyambut masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan untuk menanyakan keperluan dan hal-hal yang bisa dibantu dan kami berupaya untuk mempermudah proses pengurusan dengan cara memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh masyarakat pada umumnya.

Sedangkan menurut pernyataan Petugas Lapangan dari Unit Pelayanan Publik bahwa: Pegawai dan petugas di Unit Pelayanan cukup sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan dan menyampaikan informasi dengan jelas.

Sedangkan menurut pendapat salah seorang pemohon pelayanan mengatakan bahwa: Perhatian pegawai bagian administrasi dan unit pelayanan di

Kecamatan Mandah cukup baik, karena pada saat saya datang mereka langsung menanyakan kepada saya hal-hal yang bisa mereka bantu terhadap proses pelayanan administrasi yang akan saya lakukan dan menginformasikan dengan jelas syarat-syarat yang harus saya bawa dalam proses pelayanan.

Kesimpulan dari wawancara diatas, Emphaty para pegawai yang meliputi perhatian kepada masyarakat yang datang ke kantor Kecamatan Mandah menanyakan keperluan masyarakat dan memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh masyarakat pada umumnya. Perhatian pegawai Kecamatan Mandah cukup baik, karena pada saat masyarakat datang mereka langsung menanyakan hal-hal yang bisa mereka bantu terhadap proses pelayanan yang akan dilakukan dan menginformasikan dengan jelas syarat-syarat yang harus dibawa dalam proses pelayanan.

Pembahasan

Tangibles (bukti langsung)

Berkaitan dengan tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai dalam kelancaran proses pelayanan, Unit Pelayanan Publik di Kecamatan Mandah sudah melengkapi berbagai fasilitas fisik seperti ruang tunggu cukup nyaman. Karena menurut Barata (2004) mengenai fasilitas-fasilitas layanan (*service facilities*), menyediakan berbagai fasilitas penunjang yang diperlukan untuk melakukan tindakan pelayanan sehingga dapat mewujudkan pelayanan yang maksimal.

Ruangannya cukup luas dan ada sarana panggil, serta antrian yang teratur, sehingga memperlancar masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Kondisi tersebut sudah sesuai dengan teori Moenir (2009) menyatakan untuk ruang tunggu yang luas dan banyak loket/ pintu (*gate*) sangat perlu fasilitas alat panggil yang mudah didengar atau dibaca oleh orang-orang yang sedang menunggu.

Adapun Sarana komunikasi yang berupa papan pengumuman juga jelas dan terinci. Masyarakat dapat melihat syarat-syarat yang ditetapkan di papan informasi atau menanyakan langsung kepada petugas/pegawai. Hal ini sudah sesuai dengan teori Moenir (2009) yang menyatakan bahwa ruang informasi dilengkapi dengan bahan-bahan penting yang secara umum ingin diketahui orang-orang yang berkepentingan. Ruang informasi sengaja disediakan untuk segala macam pertanyaan dan petunjuk mengenai berbagai hal dalam hubungan dengan kegiatan pelayanan.

Berdasarkan kenyataan di lapangan masyarakat tidak mengalami kendala dalam melaksanakan proses pelayanan. Syarat-syarat yang diminta dalam proses pelayanan pada umumnya dapat dipenuhi oleh para pengguna layanan. Dari pengamatan dan hasil dilapangan adanya kesesuaian dengan teori Moenir (2009) pelayanan secara umum yang didambakan adalah kemudahan dalam kepengurusan, kepentingan pelayanan yang mudah dipahami dan dilaksanakan.

Demikian juga sarana pendukung seperti tempat parkir, ruang khusus, toilet sangat membantu masyarakat untuk melakukan sebagian dari aktivitasnya yang biasanya dikerjakan atau dilakukan di rumah. Karena menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Reliability (keandalan)

Keandalan dalam memberikan pelayanan adalah merupakan harapan publik, mengingat di masa sekarang banyaknya kesibukan-kesibukan yang dialami sekelompok orang, maka keandalan yang didalamnya termasuk ketepatan dan kecepatan dalam pemberian

pelayanan merupakan penilaian kualitas yang diprioritaskan.

Proses pelayanan di Kecamatan Mandah tidak berbelit-belit. Berdasarkan kenyataan dilapangan masyarakat tidak mengalami kendala dalam melaksanakan proses pelayanan. Syarat-syarat yang diminta dalam proses pelayanan, pada umumnya dapat dipenuhi oleh pemohon pelayanan.

Dari pengamatan dan hasil dilapangan adanya kesesuaian dengan teori Moenir (2002) pelayanan secara umum yang didambakan adalah kemudahan dalam kepengurusan, kepentingan pelayanan yang mudah dipahami dan dilaksanakan serta waktu yang tidak terlalu lama. Dengan demikian waktu pelayanan kesehatan sesuai dengan yang diamanatkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Responsiveness (daya tanggap)

Dalam kaitannya dengan daya tanggap terdapat beberapa hal di dalamnya, diantaranya adalah kemauan baik dari pemberi pelayanan. Dari hasil penelitian, bahwa respon atau daya tanggap pegawai dalam memberi pelayanan sudah cukup baik. Oleh karena itu masyarakat merasa bahwa keluhan yang disampaikan didengarkan dan direspon oleh petugas. Sesuai pendapat Moenir (2009) sasaran pelayanan adalah kepuasan dalam arti sejauh mana petugas di bidang pelayanan melaksanakan tugasnya untuk dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dengan penuh ikhlas dan tanggung jawab.

Hal lain yang berhubungan dengan daya tanggap adalah kesediaan petugas dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan observasi di lapangan, pegawai bagian unit pelayanan publik juga memberikan waktu pelayanan sesuai jam kerja yang telah ditentukan, setiap masyarakat yang datang tidak terlalu lama

menunggu untuk melakukan proses pelayanan.

Dari gambaran kejadian tersebut memang tampak kesediaan petugas dalam memberikan waktu khusus untuk pelayanan sudah baik. Dalam memberikan pelayanan pada prinsipnya harus diberikan secara merata tanpa adanya sikap atau perasaan membeda-bedakan satu sama lain.

Daya tanggap merupakan hal yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kualitas. Kualitas pelayanan bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasan. Feigenbaum dalam Nasution (2005) mengemukakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen sesuai dengan apa yang diharapkan.

Jadi daya tanggap (*Responsiveness*) merupakan hal yang memegang peranan penting dalam membentuk persepsi masyarakat, sehingga organisasi sektor publik berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik, karena pelayanan seringkali membentuk image masyarakat terhadap organisasi pelayanan publik, sehingga terciptanya *good governance*.

Menurut United Nations Development Programme (UNDP) (dalam LAN 2000), mengajukan salah satu karakteristik *good governance* adalah Responsiveness, yakni lembaga-lembaga dan proses-proses harus mencoba untuk melayani stakeholders. Sedangkan menurut Oetoyo (2003), bahwa *Good Governance* dapat dimaknai sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang solid dan bertanggung jawab, efisien dan efektif dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif antara pemerintah, swasta dan masyarakat. Oleh karena itu *good governance* juga merupakan

penyempurnaan pada sistem administrasi negara secara menyeluruh, didalamnya mengandung unsur utama antara lain terdiri dari akuntabilitas, transparansi, partisipatif dan kepastian hukum.

Assurance (jaminan)

Jaminan ini akan dapat menambah kepercayaan masyarakat pengguna jasa dan keyakinan mereka atas petugas pemberi pelayanan. Untuk rnewujudkannya dibutuhkan kemampuan, pengetahuan, keterampilan dan sopan santun. Berdasarkan pengamatan langsung di Unit Pelayanan Publik sudah tergolong disiplin, sopan dan ramah terhadap semua pemohon pelayanan. Hal ini sudah sesuai dengan teori menurut Barata (2004) berkomunikasi berjalan lebih komunikatif, komunikator harus mampu menempatkan diri sebagai pengirim pesan yang baik dengan segala ide dan gayanya dalam berkomunikasi verbal maupun non verbal. Dalam memberikan pelayanan dibutuhkan komunikasi yang baik, seperti tingkat kesopanan dan keramahan. Unit Pelayanan Publik Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir telah memberikan pelayanan yang sopan dan ramah kepada masyarakat.

Kaitannya dengan pemberi pelayanan yang harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberi pelayanan dengan ikhlas. Hal ini yang harus diperhatikan setiap instansi, kantor dalam memberikan pelayanan. Dalam faktor ini dilihat dari para aparatur yang memberi layanan bersikap sopan, ramah dan ikhlas terhadap pasien yang mengurus pelayanan kesehatan.

Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat, sehingga terwujud pelayanan prima (*Excelent Service*).

Kaiannya dengan pelayanan prima menurut Barata (2004) adalah upaya dalam

memberikan pelayanan yang terbaik dan optimal kepada pelanggan atau konsumen dengan cara memberikan atau memfasilitasi kemudahan dan pemenuhan kebutuhan, serta mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan. Keberhasilan pelayanan prima tergantung kepada penyelarasan dalam kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab. Jadi pelayanan prima (*Excelent Service*) adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat yang berorientasi pada kepentingan masyarakat sehingga memberikan kepuasan yang optimal dengan cara menggabungkan kemampuan, sikap, penampilan, tindakan dan tanggung jawab dalam proses pemberian pelayanan.

Empathy

Empathy merupakan kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kepedulian pegawai Kecamatan Mandah kepada masyarakat pemohon pelayanan cukup baik, karena pada saat pemohon pelayanan datang mereka langsung menanyakan hal-hal yang bisa mereka bantu terhadap proses pelayanan yang akan dilakukan dan menginformasikan dengan jelas syarat-syarat yang harus dibawa dalam proses pelayanan. Hal ini sesuai dengan Parasuraman bahwa *empathy*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

Jadi empathy dalam memberikan pelayanan adalah menunjukkan adanya perhatian atau kepedulian terhadap pengguna jasa secara individual. Komponen empati ini dapat dilihat dari kemudahan dalam mendapatkan informasi, kepedulian terhadap masalah yang dihadapi publik, perlakuan yang sama dan adil terhadap semua pihak yang membutuhkan layanan tanpa membedakan satu dengan lainnya.

SIMPULAN

Tangibles (bukti langsung), berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Unit Pelayanan Publik Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir sudah melengkapi berbagai fasilitas fisik seperti ruang tunggu cukup nyaman dan luas. *Reliability* (keandalan), berdasarkan kenyataan dilapangan masyarakat tidak mengalami kendala dalam melaksanakan proses pengurusan pelayanan. Syarat-syarat yang diminta dalam proses pelayanan pada umumnya dapat dipenuhi dan tidak berbelit-belit.

Responsiveness (daya tanggap), dari hasil penelitian dapat disimpulkan respons atau daya tanggap pegawai dalam memberi bantuan kepada masyarakat sudah cukup baik. Oleh karena itu masyarakat merasa bahwa keluhan yang disampaikan didengarkan dan direspon oleh petugas Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir. *Assurance* (jaminan), berdasarkan pengamatan langsung dan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa petugas Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir, memberikan pelayanan sudah tergolong disiplin, sopan dan ramah terhadap semua pemohon pelayanan. *Empathy*, berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kepedulian petugas Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir cukup baik, karena pada saat masyarakat datang petugas langsung menanyakan hal-hal yang bisa dibantu terhadap proses pelayanan kesehatan yang akan dilakukan dan menginformasikan dengan jelas syarat-syarat yang harus dibawa.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 1996. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.

Denhardt, Janet V dan Denhardt Robert. 2003. *The New Public Service: Serving, not Steering*, M.E. Sharpe Armonk, New York; London, England.

Lukman, Sampara. 2004. *Manajemen*

Kualitas Pelayanan. STIA LAN Press.Jakarta

- Moenir, H.A.S. 1992. *Manajemen Pelayanan (Imum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta*.
- Miles, Matthew & Huberman, Michael.1992. *Analisis Data Kualitatif*. UI Press. Jakarta.
- Moleong, Lexi J. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Nawawi, Hadari A H., M. Martini Hadari. 1994. *Ilmu Administrasi*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Patton, Michael Quinn. 1980. *Qualitative Evaluation Methods*. Baverly Hills-California. Sage Publications, Inc.
- Rasyid, Ryaas. 1998. *Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah dan Pembangunan Administrasi di Indonesia*. Pustaka LP3ES. Jakarta.
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Thoha, Miftah. 1996. *Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat : dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*. LP3ES. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 1995. *Strategi Pemasaran*. Andi Offset. Jogjakarta.
- Walsh, Kieron. 1991. *Quality and Public Service*. *Majalah Public Administration*, volume 69.
- MYdodo, Joko. 2001. *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Insan Cendfikia. Surabaya.
- Zeithaml, Valarie A., et al. 1988. *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Spring.
- Zeithaml, Valarie A., et al. 1990. *Delivering Quality Services: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press, A Division of Macmillan Inc. New York.