

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR PENCARIAN DAN PERTOLONGAN PALU

Dirman Sandewa^{1*}, Mohamad Tofan Samudin², Pariyati³

¹²³Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palu
(*Email Korespondensi: dirman@gmail.com)

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan publik pada Kantor Pencarian dan Pertolongan Palu, berdasarkan visi Kantor Pencarian Dan Pertolongan Palu "Mewujudkan Kantor Pencarian dan Pertolongan Palu yang andal, terdepan, dan unggul dalam pelayanan jasa SAR maka diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pelayanan kepada publik. penentuan informan secara purposif dengan menetapkan 7 orang menjadi informan. Dari keseluruhan pembahasan mengenai kualitas pelayanan publik menunjukkan masih adanya faktor penghambat tercapainya pelayanan publik yang baik. Walaupun semua dimensi ini di jalankan dengan profesional dan kompeten oleh pihak Kantor Pencarian Dan Pertolongan Palu. Jika dilihat lebih dalam lagi bahwa Kantor Pencarian Dan Pertolongan Palu adalah lembaga non kementerian yang bertugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pencarian dan pertolongan (*Search And Rescue/SAR*) dan dalam melaksanakan tugasnya selalu berpedoman kepada undang-undang yang diatur oleh pemerintah.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik

ABSTRACT

This study analyzes the quality of public services at the Palu Search and Rescue Office, based on the vision of the Palu Search and Rescue Office "To create a reliable, leading, and superior Palu Search and Rescue Office in SAR services, it is hoped that it can contribute to public services. determination of informants purposively by setting 7 people to be informants. From the whole discussion on the quality of public services, it shows that there are still factors that hinder the achievement of good public services. Although all these dimensions are carried out professionally and competently by the Palu Search and Rescue Office. If we look more deeply, the Palu Search and Rescue Office is a non-ministerial institution in charge of carrying out government duties in the search and rescue (SAR) field and in carrying out its duties it is always guided by the laws regulated by the government.

Keywords: Quality, Public Service

PENDAHULUAN

Melayani publik dengan baik merupakan tanggung jawab bagi pemerintah. maka setiap elemen pemerintah yang terdapat didalamnya harus memberikan pelayanan kepada publik dengan cara meningkatkan keterampilan dalam pelayanan. Dalam hal ini keterampilan melayani termasuk penguasaan terhadap pengetahuan jasa layanan yang diberikan, karena hal ini akan menunjukkan kepada publik bahwa pemerintah dapat melaksanakan tugas dan fungsinya.

Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. Selain itu menurut UU Pelayanan Publik tersebut, pelayanan publik merupakan 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. Demikian halnya bagi Kantor Pencarian Dan Pertolongan Palu yang memiliki visi sebagai berikut : “Mewujudkan Kantor Pencarian Dan Pertolongan Palu yang andal, terdepan, dan unggul dalam pelayanan jasa SAR” berdasarkan visi tersebut maka perumusan misi merupakan realisasi yang akan menjadikan suatu organisasi mampu memberikan jasa yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan stakeholder. Jadi pada intinya misi adalah pernyataan tentang apa yang harus dikerjakan oleh suatu organisasi dalam usahanya untuk mewujudkan visi atau sebagai petunjuk garis besar cara pencapaian visi.

Kantor Pencarian Dan Pertolongan Palu demi menjawab tantangan dan tuntutan masyarakat akan jasa layanan SAR serta demi mewujudkan visi yang telah ditepkan maka misi yang akan dilaksanakan oleh Kantor Pencarian Dan Pertolongan Palu tetap mengacu pada misi Badan Nasional Pencarian Dan Pertolongan sebagai induk Organisasi. Misi Badan Nasional Pencarian Dan Pertolongan yang ditetapkan didasarkan pada isu-isu strategis dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi Badan SAR Nasional untuk lima tahun kedepan, yaitu:

1. Menyelenggarakan siaga secara terus-menerus dalam pencarian dan pertolongan, penyelamatan, dan evakuasi kepada masyarakat dalam kecelakaan, bencana, dan kondisi membahayakan manusia secara andal, efektif, cepat, efisien, serta aman.
2. Melaksanakan koordinasi dengan instansi/organisasi berpotensi SAR dalam rangka menyelenggarakan operasi pencarian dan pertolongan (SAR), serta melakukan pemasyarakatan SAR untuk memaksimalkan potensi SAR.
3. Menyelenggarakan peningkatan kemampuan teknis dan manajerial organisasi dan senantiasa tumbuh, berkembang dan melakukan perbaikan di segala aspek secara berkesinambungan.
4. Melaksanakan pembinaan kemampuan dan kesiapan sumberdaya manusia serta koordinasi berkelanjutan agar setiap saat dapat melaksanakan tugas operasi pencarian dan pertolongan dengan sebaik-baiknya.
5. Menyediakan sarana dan prasarana operasi, peralatan komunikasi dan sistem informasi SAR sesuai dengan kebutuhan dalam rangka mewujudkan visi dan misi.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan fokus maka Penelitian ini berdasarkan penelitian survey. Kalinger dalam Sugiono (2007) berpendapat

bahwa : “ Penelitian survey mengkaji populasi (universe) yang besar maupun kecil dengan menyeleksi serta mengkaji sample yang dipilih dari populasi itu, untuk menemukan insidensi, distribusi dan interelasi relatif dari variabel-variabel sosiologis dan psikologis“ sedangkan teknik penentuan atau penetapan informan dalam penelitian ini adalah purposive artinya menetapkan dengan sengaja. Besarnya informan adalah 2 orang dari Kantor Kantor Pencarian Dan Pertolongan Palu dan 5 orang dari warga masyarakat, sehingga jumlah informan sebanyak 7 orang. Analisa data yang dilakukan dengan teknik sesuai yang diinginkan dalam pengumpulan data. Maka untuk melihat objektifitas penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis kualitatif dengan tahapan sebagai berikut :

- 1). Editing data yaitu mengoreksi data yang telah terkumpul, pada tahap ini peneliti melakukan koreksi data yang terkumpul dan melengkapi yang belum lengkap dalam pedoman wawancara.
- 2). Kategori yaitu memberikan kode atau simbol pada data atau pedoman wawancara. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah pemeriksaan keabsahan data serta penafsiran data.
- 3). Penarikan kesimpulan dan saran yaitu merupakan langkah dalam menarik kesimpulan pengolahan data, dimana pada kegiatan ini penulis menentukan kesimpulan data yang merupakan hasil pengkajian data yang telah ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tangibel (Berwujud)

Merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sudah baik maka masyarakat akan menilai pelayanan baik dan merasakan kepuasan. Pada penelitian ini, dimensi *tangible* mencakup hal-hal sebagai berikut: penampilan fisik dari aparat yang selalu memakai atribut yang lengkap dan berpenampilan rapi setiap melakukan pelayanan, fasilitas peralatan, sarana dan prasarana yang sudah menggunakan teknologi yang modern serta kedisiplinan petugas SAR saat melakukan operasi pencarian dan pertolongan kepada masyarakat.

Semua dimensi *tangible* pada Kantor Badan Pencarian dan Pertolongan Kota Palu dimanfaatkan dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada seluruh masyarakat Kota Palu khususnya dan masyarakat Sulawesi Tengah pada umumnya.

Sebagai satuan kerja dari Lembaga Pemerintah non Kementerian yang memiliki tugas Pokok dan fungsi dalam kegiatan pencarian dan pertolongan, kantor Pencarian Dan Pertolongan Kota Palu yang memiliki wilayah kerja di Provinsi Sulawesi Tengah juga memiliki kewenangan untuk melaksanakan pencarian dan pertolongan di wilayah kerjanya sesuai Peraturan Kepala Badan

SAR Nasional Nomor : PK.05 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyelenggaraan Operasi SAR. Hal ini seperti yang dikatakan oleh Wibowo, yang mengatakan bahwa:

Dalam perundang-undangan yang berlaku saat ini yaitu Undang-undang Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Pencarian dan Pertolongan Badan Nasional Pencarian Dan Pertolongan diberi kewenangan untuk mengarahkan para potensi SAR dalam setiap operasi SAR yang berada dibawah kendali operasi Badan Nasional Pencarian Dan Pertolongan. Pengaturan tersebut memberikan kesempatan kepada masyarakat yang mempunyai keahlian dan kompetensi di bidang SAR untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan SAR sebagai potensi pencarian dan pertolongan.

Faktor yang bisa menyebabkan dimensi *tangible* pada layanan di Kantor Pencarian Dan Pertolongan Palu ini dikatakan belum baik adalah sarana dan prasarana yang dimiliki masih banyak kekurangan. Sedangkan indikator yang ada sebagai pendukung terlaksananya pelayanan publik yang saat ini dapat melayani masyarakat, diantaranya: 1). Petugas SAR yang dapat dikondisikan dengan baik, sehingga pelayanan masih dapat dilaksanakan. Selain itu mudahnya dalam mengatur produk-produk dalam dimensi ini membuat Kantor Pencarian Dan Pertolongan Palu bisa lebih leluasa mengkonsentrasikan waktu dan pemikirannya untuk hal yang lebih krusial tanpa meninggalkan tampilannya. Kedua, tingginya komitmen Kantor Pencarian Dan

Pertolongan Palu untuk merevitalisasi semua asset *tangible* yang mereka miliki serta melakukan perbaikan dan pemeliharaan kondisi asset dari Kantor Pencarian Dan Pertolongan Palu agar tetap dapat melayani masyarakat.

Keberhasilan Kantor Pencarian Dan Pertolongan Palu dalam melaksanakan tugas, salah satunya ditentukan oleh sarana dan prasarana yang dimilikinya.

Realibility (Kehandalan)

Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Untuk mengukur dimensi keandalan (*reliability*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik pada Kantor Pencarian dan Pertolongan Palu, ada beberapa indikator pelayanan yang di lakukan, yaitu: 1). Memiliki Standar Pelayanan, 2). Sumber daya manusia, Pendidikan, Pelatihan dan Pembinaan.

Rangkaian analisis kualitatif yang dilakukan terhadap dimensi *realibility* kualitas pelayanan publik di Kantor Badan Pencarian dan Pertolongan Kota Palu juga belum bisa dikatakan baik. Karena masih terdapat faktor-faktor penghambat dalam tercapainya kualitas pelayanan publik. Salah satu indikator yang digunakan dalam penelitian ini belum terpenuhi dengan baik. Indikator tersebut adalah sumber daya manusia yang masih sangat

terbatas jumlahnya karena jumlah personil sangat berpengaruh terhadap kinerja. Selain jumlah personil yang terbatas, kurangnya kemampuan personil dalam pengoperasian peralatan SAR yang ada menjadi faktor penghambat pelaksanaan tindak awal operasi SAR.

Responsiviness (Ketanggapan)

Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat atau ketanggapan serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan oleh masyarakat. Untuk mengukur dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan Kantor Pencarian dan Pertolongan Palu dalam hal menangani laporan masyarakat dapat dilihat pada alur pelayanan. Dengan adanya alur pelayanan ini dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari di Kantor Pencarian dan Pertolongan Palu. Hal ini dibuktikan dengan kesiap siagaan petugas SAR yang selalu melakukan piket pada pos pengaduan di Kantor Pencarian Dan Pertolongan Palu.

Rangkaian analisis kualitatif yang dilakukan terhadap dimensi *responsiviness* dapat dijelaskan sebagai berikut; hasil kualitas pelayanan publik di di Kantor Pencarian Dan Pertolongan Palu belum juga dikatakan baik. Seperti halnya , pada dimensi sebelumnya. Pada dimensi *responsiviness* ini, ada 2 indikator

pendukung dari pelayanan publik yang baik, yaitu: pertama, alur pelayanan yang diberikan oleh kantor Badan Pertolongan dan Pencarian Kota Palu sangat membantu masyarakat dalam memberikan laporan dan mudah mendapatkan pertolongan dengan cepat. Kedua, jadwal siaga yang di buat oleh kantor Badan Pencarian dan Pertolongan Kota Palu sehingga petugas dapat melayani masyarakat kapan saja selama 24 jam. Namun dari kedua indikator tersebut ada faktor yang menghambat tercapainya kualitas pelayanan yaitu tanggapan tahapan pelaksanaan kegiatan pencarian dan pertolongan dan kesiapsiagaan atau respon dari petugas pada tindakan awal serta serta koordinasi pada saat pelaksanaan operasi SAR.

Assurance (Jaminan)

Jaminan atau keyakinan (assurance) merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Untuk mengukur dimensi keyakinan (assurance), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Pencarian Dan Pertolongan Palu, melalui indikator sebagai berikut:

1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Untuk jaminan ketepatan waktu dalam melayani aduan dari masyarakat Kantor Pelayanan dan Pencarian Kota Palu tidak hanya memberikan pelayanan di kantor saja,

tetapi membuka pelayanan melalui handphone dan media sosial seperti whatsapp dan facebook.

2. Dalam melakukan penanggulangan petugas SAR memberikan jangka waktu pencarian sesuai dengan standar pelayanan, yaitu selama 7 hari. Dalam pelaksanaan penanggulangan tersebut tidak dipungut biaya apapun.

Emphaty (Empati)

Perhatian (Emphaty) yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian bagi konsumen. Untuk mengukur dimensi ini, dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Pencarian Dan Pertolongan Palu, dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

1. Petugas melayani dengan sikap ramah dan sikap sopan santun.

Dalam menerima aduan masyarakat terkait penanggulangan bencana atau kejadian lainnya, petugas selalu menunjukkan sikap ramah dan sopan kepada masyarakat. Dengan santun mendengarkan keluhan dari masyarakat dan mencoba memberikan dukungan kepada masyarakat yang tertimpa musibah.

2. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

Dalam memberikan pelayanan petugas SAR tidak membeda-bedakan perlakuan kepada setiap korban atau keluarga korban sehingga masyarakat yang sudah mengalami musibah akan

terhibur hatinya dengan tindakan pertolongan yang dilakukan oleh petugas.

Faktor Penghambat Kualitas pelayanan Publik Pada Kantor Pencarian Dan Pertolongan Palu

Guna mencapai target kinerja yang lebih maksimal pada Kantor Pencarian Dan Pertolongan Palu, perlu diketahui juga faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pencapaian kinerja pelayanan publik tersebut.

Pada penelitian ini, penulis menemukan beberapa aspek permasalahan utama yang dianggap dapat menghambat capaian kinerja.. Berbagai aspek permasalahan yang dihadapi Kantor Pencarian Dan Pertolongan Palu meliputi Aspek Sumber Daya Manusia, Sarana, Prasarana dan Peralatan SAR, Koordinasi dalam Pelaksanaan Kegiatan SAR serta Pelaksanaan Tindak Awal Operasi SAR.

1). Sumber Daya Manusia

Sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Nasional Pencarian Dan Pertolongan, Kantor Pencarian Dan Pertolongan Palu memiliki personil yang berjumlah 62 orang, terdiri dari 4 (empat) orang pejabat struktural, 8 (delapan) orang petugas administrasi umum, 3 (tiga) orang petugas administrasi operasi, 44 (empat puluh lima) orang petugas lapangan, 5 (lima) orang anak buah kapal (ABK) dan 1 (satu) orang pranata humas, khususnya response time dikarenakan

apabila terjadi kecelakaan, Musibah/ bencana maka, pelaksanaan tindak awal operasi masih harus menunggu kelengkapan jumlah rescuer untuk berkumpul karena personil yang melakukan siaga rescuer rata-rata hanya 6 (enam) orang personil. Hal ini diungkapkan oleh Moh. Rifaldi, yang mengatakan, bahwa:

Dengan jumlah personil yang ada sangat berpengaruh terhadap kinerja Kantor Pencarian Dan Pertolongan Palu khususnya response time apabila terjadi kecelakaan, Musibah/ bencana terjadi. Selain kecukupan personil siaga SAR, kurangnya kemampuan personil dalam pengoperasian peralatan SAR yang ada menjadi faktor penghambat pelaksanaan tindak awal operasi SAR.

2). Sarana, Prasarana dan Peralatan SAR

Siaga SAR mencakup kegiatan yang dilakukan untuk memonitor, mengawasi, mengantisipasi, dan mengoordinasikan kegiatan SAR dalam kecelakaan, bencana dan kondisi membahayakan manusia. Kesiapsiagaan Kantor Pencarian Dan Pertolongan Palu dalam mengantisipasi musibah dan bencana harus dilaksanakan setiap saat karena musibah dan bencana dapat terjadi kapanpun. Artinya, kesiapsiagaan harus dilaksanakan selama 24 jam secara terus menerus. Kesiapsiagaan yang baik harus didukung dengan peralatan deteksi dini, sistem komunikasi dan informasi beserta teknis upaya pencarian dan pertolongan.

Beberapa kelemahan dibidang sarana, prasarana dan peralatan SAR yang menjadi kendala dalam pelaksanaan kegiatan demi mencapai target kinerja Kantor Pencarian dan Pertolongan Palu, diuraikan sebagai berikut :

- a. Tempat sandar dan shelter untuk sarana laut belum terpenuhi;
- b. Peralatan komunikasi belum memadai khususnya repeater base yang menggunakan frekuensi VHF dan UHF;
- c. Beberapa alat untuk keperluan operasi SAR memiliki teknologi yang tinggi sehingga diperlukan penguasaan ilmu yang spesifik dalam pengoperasiannya;
- d. Kurangnya peralatan evakuasi korban reruntuhan (extrikasi) dan pendeteksi korban (life detector), mengingat wilayah kerja Kantor Pencarian Dan Pertolongan Palu berada diatas patahan lempengan bumi (Palu-Koro) sehingga rawan terjadi gempa bumi.

3).Koordinasi dalam Pelaksanaan Kegiatan SAR

Dengan diterbitkannya undang-undang nomor 29 tahun 2014 tentang pencarian dan pertolongan, maka pelaksanaan koordinasi, pengerahan dan pengendalian operasi SAR diwilayah kerja Kantor Pencarian Dan Pertolongan Palu telah memiliki dasar hukum yang kuat, sehingga peran serta masyarakat dan instansi/organisasi berpotensi SAR dapat dilibatkan. Akan tetapi dalam pelaksanaannya, masih beberapa kendala

dan permasalahan yang dihadapi diantaranya :

- a. Adanya perbedaan persepsi tentang tugas pokok masing-masing potensi SAR;
- b. Belum adanya sistem pemantauan yang intensif terhadap setiap potensi yang ada;
- c. Pendataan potensi SAR belum terorganisir dengan baik, sehingga data mengenai potensi SAR yang telah dibina oleh Kantor Pencarian Dan Pertolongan Palu tidak/belum tersaji secara akurat.

4).Pelaksanaan Tindak Awal Operasi SAR

Salah satu Tugas pokok dan fungsi Kantor Pencarian Dan Pertolongan Palu adalah melaksanakan kegiatan operasi SAR. Dalam Pelaksanaan kegiatan operasi SAR memiliki beberapa tahapan yang dapat mempengaruhi keberhasilan kegiatan operasi SAR tersebut. Tahapan-tahapan tersebut terdiri dari :

- a. Tahap menyadari (awareness stage)
- b. Tahap tindak awal (initial action stage)
- c. Tahap perencanaan (planning stage)
- d. Tahap operasi (operation stage)
- e. Tahap akhir tugas (mission conclusion stage)

Dalam pelaksanaan operasi SAR, kesiap siagaan juga dituntut demi pelaksanaan respons time yang cepat, tepat, aman dan handal. Siaga SAR mencakup kegiatan yang dilakukan untuk memonitor, mengawasi, mengantisipasi,

dan mengkoordinasikan kegiatan SAR dalam kecelakaan, bencana dan kondisi membahayakan manusia. Untuk melaksanakan kegiatan tindak awal operasi SAR, Kantor Pencarian Dan Pertolongan Palu juga masih mengalami hambatan dan kendala. Beberapa kendala tersebut adalah :

- a. Penyelenggaraan operasi pencarian dan pertolongan terhambat oleh kurang maksimalnya pengawakan sarana dan prasarana yang digunakan;
- b. Kurangnya pemahaman terhadap manajemen POSKO saat pelaksanaan operasi SAR bagi seluruh unsur.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan publik di Kantor Pencarian Dan Pertolongan Palu dapat dinilai dari lima dimensi, yaitu: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan dimensi *tangibles* (bukti fisik) Kantor Pencarian Dan Pertolongan Palu belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, seperti sarana dan prasarana yang belum maksimal dalam mendukung terlaksananya operasi SAR.
2. Dimensi *reliability* (kehandalan) masih kurangnya jumlah sumber daya manusia yang terdapat pada Kantor Pencarian Dan Pertolongan Palu,

sehingga tahap pelaksanaan operasi SAR sering mengalami hambatan.

3. Dimensi *responsiviess* (daya tanggap) dari indikator yang ada masih terdapat kendala dalam hal tanggapan dari tahapan pelaksanaan operasi SAR dan kesiap siagaat petugas pada respon awal pelaksanaan operasi SAR.
4. Dimensi *assurance* (jaminan), pada dimensi ini, petugas sudah dapat memberikan pelayanan yang baik dengan jaminan jangka waktu pencarian selama 7 hari serta jaminan bebas biaya bagi masyarakat.
5. Dimensi *emphaty* (empati), terkait dengan dimensi *emphaty* Kantor Pencarian Dan Pertolongan Palu sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan dalam proses pelayanan. Hal tersebut terlihat dari sikap pegawai yang ramah, tersenyum, tidak diskriminatif serta menghargai masyarakat sebagai pengguna layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kurniawan Agung 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Cetakan Pertama, Pembaharuan, Bantul Yogyakarta.
- Barata Adya Atep 2003, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Gramedia Jakarta
- Ratiminto dan Winarsih 2005, *Manajemen Pelayanan*, Mismar, Jakarta.
- Sugiono 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta, Bandung

- Basrowi, Suwandi, 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Rieka Cipta, Jakarta
- Moenir, AS1998. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Nasir Muhammad, 1999, *Metode Penelitian*, Ghalia, Jakarta Indonesia
- Muradi Dan Rusli, Z. 2013, *Akuntabilitas Pelayanan Publik*, Jurnal Administrasi Pembangunan 1 (2) : 101-218
- Pamudji, 1982. *Perbandingan pemerintahan*.Bina Aksara, Jakarta.
- Patilima Hamid, 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung
- Cokromodjojo, Bintoro, 1978. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. LP3ES, Jakarta
- Gie, The Liang 1982. *Administrasi Perkantoran Modern*. Nur Cahaya, Jakarta
- Saksono Slamet 1997 *Adminstrasi Kepegawaian*, Kanisius Jakarta
- Suhudy, Idup 2000, *Kebijaksanaan Pendayagunaan Aparatur Negara*. Lembaga Administrasi Negara RI, Jakarta
- Tjandara. Riawan W, 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Pembaharuan, Yoyakarta
- Zainun, Buchari 1990. *Administrasi Dan Kepegawaian Pemerintah Negara Indonesia*. CV. Haji Masagung, Jakarta