

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK OLEH PEMERINTAH DESA LEGOKJAWA KECAMATAN CIMERAK KABUPATEN PANGANDARAN

Laela Barokah¹, Asep Nurwanda², Arie Budiawan³

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia¹⁾²⁾³⁾

e-mail: laelabarokah00@gmail.com

Submitted: 10-11-2024, Reviewed: 15-11-2024, Published: 29-11-2024

ABSTRAK

Desa merupakan pemerintahan yang berhubungan secara langsung dengan masyarakat, namun secara geografis berjarak cukup jauh dari pusat kekuasaan di tingkat atasnya. Latarbelakang dari penelitian ini karena kualitas pelayanan publik oleh pemerintah Desa Legokjawa belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik oleh pemerintah Desa Legokjawa Kecamatan Cimerak Kabupaten Pangandaran. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Dengan menggunakan teori Zeithaml et.al. terdapat lima dimensi SERQUAL (kualitas pelayanan) yaitu 1) Tangible atau berwujud, 2) Reability atau kehandalan, 3) Responsiveness atau ketanggapan, 4) Assurance atau jaminan, 5) Empathy atau empati. Pengumpulan data dilakukan menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik oleh pemerintah Desa Legokjawa Kecamatan Cimerak Kabupaten Pangandaran dinyatakan belum optimal. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil uji 5 (Lima) dimensi dan 16 (Enam Belas) indikator, didapatkan hasil 3 (Tiga) dimensi dan 14 indikator yang sudah optimal, sisanya 2 (Dua) dimensi dan 2 (Dua) indikator belum optimal. Indikator-indikator yang belum optimal diantaranya adalah indikator kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, hal ini dapat dilihat dari adanya pegawai desa yang terlambat datang ke kantor dan indikator keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, hal ini dapat dilihat dari adanya pegawai desa yang belum mahir dalam menggunakan komputer.

Kata Kunci : *Kualitas, Pelayanan Publik, Pemerintah Desa*

PENDAHULUAN

Organisasi pemerintahan merupakan organisasi tertinggi di suatu negara. Pemerintahan mempunyai fungsi utama yaitu pelayanan publik, dimana pemberi layanan melayani masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam suatu organisasi sesuai dengan aturan yang telah ditentukan. Kemajuan suatu desa sangat bergantung dengan peran pemerintah di desa tersebut. Dalam melayani masyarakat pemerintah desa sangat berperan penting untuk kualitas pelayanan yang lebih baik terhadap masyarakat. . Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal (1) tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa Pelayanan publik adalah 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 pelayanan publik. Oleh karena itu, wajib bagi pemerintah desa menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan aturan yang berlaku.

Pemerintah desa beserta aparaturnya mempunyai tugas diantaranya membangun desa menjadi lebih baik, masyarakat yang sejahtera dan terselenggaranya pemerintahan yang baik. Pelayanan publik menjadi penting karena kualitas pelayanan akan meningkat jika masyarakat percaya kepada pemerintah. Menurut Nurdin (2019:19-20) tugas dan fungsi pemerintah terhadap pelayanan masyarakat diantaranya 1) Pelayanan kependudukan, 2) Pelayanan ketertiban dan keamanan, 3) Pelayanan perijinan, 4) Pelayanan kesejahteraan, 5) Pelayanan pengawasan kegiatan masyarakat, 6) Pelayanan perekonomian, 7) Pelayanan pembinaan pemuda, 8) Pelayanan sosial budaya, 9) Pelayanan tugas pembantuan seperti pembayaran PBB, 10) Pelayanan administrasi surat-menyurat.

Pemerintah memandang perlu menetapkan standar pelayanan minimal desa yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri (PERMENDAGRI) Nomor 2 Tahun 2017 menjelaskan bahwa Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan mengenai Jenis dan Mutu Pelayanan Dasar yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berhak diperoleh setiap Warga Negara secara minimal. Salah satu permasalahan dilapangan ditunjukkan dengan kapasitas masyarakat yang masih rendah yaitu belum optimalnya sumber daya manusia, aspek kelembagaan dan manajemen pemerintah desa. Sehingga mengoptimalkan pelayanan oleh perangkat desa sangat penting untuk membangun desa dan mensejahterakan masyarakat.

Saat ini, di Desa Legokjawa sudah tersedia berbagai pelayanan diantaranya Izin mendirikan Bangunan (IMB), pelayanan ketertiban dan keamanan, termasuk pengaturan lalu lintas, pelayanan pendaftaran kelahiran, pendaftaran, kependudukan, akta kematian, program bantuan sosial, pelatihan keterampilan dan penyuluhan pertanian, pembinaan pemuda serta pelayanan di bidang sosial budaya. Untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat, pemerintah Desa Legokjawa mengandalkan media sosial facebook yaitu Seputar Desa Legokjawa. Cara ini dinilai ampuh untuk menyebarkan informasi dikarenakan sebagian besar masyarakat Desa Legokjawa mempunyai akun media sosial facebook sehingga memungkinkan interaksi dua arah antara pemerintah desa dengan masyarakat.

Setelah melakukan observasi awal, penulis menemukan bahwa pelayanan publik oleh pemerintah Desa Legokjawa belum begitu optimal dikarenakan masih terdapat indikator masalah diantaranya sebagai berikut :

1. Belum adanya regulasi tertulis tentang Standar Pelayanan Pegawai di Desa Legokjawa.

2. Belum adanya pelatihan dan pengembangan Kapasitas SDM bagi pegawai di Desa Legokjawa.
3. Belum adanya *website* Desa Legokjawa.

KAJIAN PUSTAKA

1. Pengertian Kualitas

Menurut Tjiptono dalam (Hardiyansyah, 2018:54-55) menyebutkan bahwa pengertian kualitas (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan kelanjutan; (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. Kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan, jadi pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya (Lupiyoadi dalam Wibowati, 2020:6).

Dari pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan dan kecocokan untuk pemakaian, mencakup perbaikan berkelanjutan, bebas dari cacat dan pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal serta setiap saat, dengan tujuan membahagiakan pelanggan.

2. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Ahmad dkk (dalam Mukarom dan Laksana 2016:41) mendefinisikan Pelayanan publik (public service) adalah pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa penggunaan fasilitas umum, baik jasa maupun non-jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik yaitu pemerintah. Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggungjawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik (Lewis dan Gilman, 2019:22-23).

Dari pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat berupa penggunaan fasilitas umum, dilakukan secara bertanggungjawab dan sesuai ketentuan dengan tujuan membangun kepercayaan publik dan mewujudkan pemerintahan yang baik.

3. Pengertian Pemerintahan Desa

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu dengan perangkat desa

sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa. Pemerintah desa adalah suatu proses dimana usaha-usaha untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat (Sunarsih dalam Nirwani, dkk, 2024:103).

Sedangkan Dwipayana dalam (Ali dan Saputra, 2020:609) menjelaskan bahwa pemerintahan desa yang demokratis (partisipatif, akuntabel, transparan dan responsive) bisa semakin kokoh, legitimate, dan mampu bekerja secara efektif bila ditopang dengan kesejajaran, keseimbangan dan kepercayaan antar elemen *governance* di desa. Maka pemerintahan desa dituntut untuk melakukan perubahan serius, baik dari segi kepemimpinan, kinerja birokrasi yang berorientasi pada pelayanan yang berkualitas.

Dari pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pemerintah desa adalah kepala desa beserta perangkatnya yang menyelenggarakan pemerintahan desa. Pemerintahan desa yang demokratis dan efektif memerlukan kepemimpinan, kinerja birokrasi yang berorientasi pada pelayanan berkualitas serta kesejajaran, keseimbangan dan kepercayaan antar elemen *governance* di desa.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Sumber pengambilan data yang digunakan sumber data primer dan sumber data sekunder sehingga informan dalam penelitian ini sebanyak 13 orang. Teknik analisis data yaitu analisis interaktif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik oleh pemerintah Desa Legokjawa Kab. Pangandaran, peneliti menggunakan teori Zeithaml *et.al.* dalam (Hardiyansyah, 2018:57) terdapat lima dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan) untuk menjadi tolak ukur penelitian ini, yaitu :

1. Dimensi *Tangibles* (Berwujud)
2. Dimensi *Reability* (Kehandalan)
3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)
5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik oleh pemerintah desa belum optimal. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil uji 5 (Lima) dimensi dan 16 (Enam Belas) indikator, didapatkan hasil 3 (Tiga) dimensi dan 14 indikator yang sudah optimal, sisanya 2 (Dua) dimensi dan 2 (Dua) indikator belum optimal. Berikut penulis sajikan analisis hasil wawancara mengenai kualitas pelayanan publik oleh pemerintah Desa Legokjawa.

1. *Tangibles* (Berwujud)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik oleh pemerintah desa indikator penampilan petugas dalam melayani masyarakat sudah optimal, hal ini dapat dilihat dari kesadaran pegawai yang berpenampilan rapi meskipun tidak memakai seragam.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik oleh pemerintah desa indikator kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan sudah optimal, hal ini dapat dilihat dari adanya perubahan tempat yang signifikan sehingga masyarakat lebih nyaman ketika mendapatkan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik oleh pemerintah desa indikator kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan kurang optimal, hal ini dapat dilihat dari masih adanya pegawai desa yang terlambat datang ke kantor.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik oleh pemerintah desa indikator penggunaan alat bantu dalam pelayanan sudah optimal, hal ini dapat dilihat dari pegawai desa yang sudah menggunakan alat bantu untuk menunjang proses pelayanan. Dalam proses pelayanan penampilan petugas yang rapi menciptakan kesan profesional, kenyamanan tempat dapat memuaskan pelanggan dan kedisiplinan memastikan layanan yang konsisten dan tepat waktu. Sejalan dengan hal tersebut, salah satu prinsip pelayanan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2003 pelayanan publik yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

Berdasarkan teori diatas penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik oleh pemerintah desa indikator penampilan petugas, kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan dan penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sudah optimal. Sedangkan untuk indikator kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan belum optimal.

2. Reability

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik oleh pemerintah desa indikator kecermatan petugas dalam melayani masyarakat sudah optimal, hal ini dapat dibuktikan dengan cara menanyakan mengubah nama tanpa dokumen pendukung dan pegawai desa menjawab tanpa kesulitan sedikitpun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik oleh pemerintah desa indikator petugas memiliki standar pelayanan dan informasi data yang benar sudah optimal, hal ini dapat terlihat dari pegawai desa yang menjalankan pemerintahan sesuai dengan undang-undang dan peraturan daerah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik oleh pemerintah desa indikator keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan belum optimal, hal ini terlihat ketika salah satu pegawai yang meminta bantuan rekan kerjanya ketika menggunakan komputer. Petugas pelayanan

harus mampu merespon kebutuhan dan keluhan masyarakat. Hal ini harus didukung oleh kemampuan petugas dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan karena alat-alat tersebut dapat mempercepat dan mempermudah pelayanan, memastikan bahwa kebutuhan dan keluhan pelanggan dapat diatasi dengan efisien dan efektif, sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi. Dukungan tersebut merupakan faktor-faktor untuk mencapai pelayanan publik yang baik.

Sebagaimana Moenir (dalam Hudaya, 2022:118) menyebutkan bahwa enam faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan diantaranya :

1. Faktor kesadaran: meliputi kesadaran pegawai pada segala tingkat yang menjadi tanggungjawabnya yang akan membawa dampak positif terhadap organisasi.
2. Faktor aturan: aturan bersifat mutlak agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah.
3. Faktor organisasi: merupakan alat serta sistem yang dinamika Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan.
4. Faktor pendapatan: pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksana pelayanan.
5. Faktor keterampilan petugas: kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan.
6. Faktor sarana: sarana dibutuhkan dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan layanan diantaranya peralatan, perlengkapan, alat bantu dan fasilitas lainnya.

Berdasarkan teori diatas penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik oleh pemerintah desa indikator kecermatan petugas, standar pelayanan dan informasi data yang benar sudah optimal. Sedangkan untuk indikator kedisiplinan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan belum optimal.

3. Responsiveness

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik oleh pemerintah desa indikator petugas merespon masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan sudah optimal, hal ini dapat dilihat dari respon pegawai desa yang melayani masyarakat dengan 3S (Senyum Sapa Salam). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik oleh pemerintah desa indikator petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat sudah optimal. Hal ini dapat dilihat dari pegawai desa yang saling *memback up* dalam melayani masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik oleh pemerintah desa indikator petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat sudah optimal. Hal ini dapat dibuktikan dengan pelayanan sudah tepat waktu meskipun dalam beberapa kesempatan ada yang tidak tepat waktu karena pegawai desa yang bersangkutan sedang ada tugas diluar kantor yang tidak bisa ditinggalkan.

Pemberi layanan harus merespon pengguna layanan dengan cepat, tepat dan pada waktu yang tepat untuk memastikan kebutuhan masyarakat terpenuhi secara efisien. Menurut Zeithaml et.al. (dalam Hudaya, 2022:120) menjelaskan bahwa penilaian mempengaruhi baiknya kualitas pelayanan pada dimensi responsiveness yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi dengan jelas.

4. Assurance

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik oleh pemerintah desa indikator petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan sudah optimal. Hal ini dapat dibuktikan dari pegawai desa yang memberikan jaminan tepat waktu kepada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayannya, meskipun hasil pelayanan berbeda-beda (waktunya) karena waktu penyelesaiannya berbeda-beda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik oleh pemerintah desa indikator petugas memiliki pengetahuan yang luas tentang pelayanan sudah optimal. Hal ini dapat dilihat dari pegawai desa yang melayani masyarakat tanpa kesulitan karena mereka belajar dari pengalaman.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menjelaskan bahwa penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip, diantaranya adalah kepastian waktu yang harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dan akurasi produk pelayanan public diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Empathy

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik oleh pemerintah desa indikator petugas mendahulukan kepentingan pemohon pelayanan sudah optimal. Hal ini dapat dilihat dari pegawai desa yang lebih mementingkan kepentingan masyarakat daripada urusan pribadi meskipun hari libur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik oleh pemerintah desa indikator petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun sudah optimal. Hal ini dapat dilihat dari pegawai desa yang menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik oleh pemerintah desa indikator petugas melayani dengan tidak diskriminatif sudah optimal. Hal ini dapat dilihat dari pegawai desa yang melayani semua masyarakat tanpa ada yang dibeda-bedakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik oleh pemerintah desa indikator petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan sudah optimal. Hal ini dapat dilihat dari pegawai desa yang melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan diluar jam kantor.

Pelayanan publik harus mendahulukan kepentingan masyarakat dan menghargai pengguna layanan karena untuk memastikan kepuasan dan efektivitas

dalam layanan publik. Menurut Bharata (dalam Rizqi, Simon & Siregar, 2023:10) menjelaskan bahwa ada empat unsur penting dalam proses pelayanan diantaranya :

1. Penyedia layanan, pihak yang memberikan pelayanan kepada konsumen, baik pelayanan berupa bentuk penyediaan jasa-jasa (*service*) atau penyerahan barang (*goods*).
2. Penerima layanan, konsumen (*customer*) adalah yang menerima pelayanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, layanan yang diberikan pada pihak yang membutuhkan layanan oleh penyedia layanan.
4. Kepuasan pelanggan, sangat berkaitan dengan kualitas layanan yang diberikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik oleh pemerintah Desa Legokjawa Kecamatan Cimerak Kabupaten Pangandaran dinyatakan belum optimal menurut teori Zeithaml et.al. (dalam Hardiyansyah, 2018:57). Hal ini dapat dibuktikan dari hasil uji 5 (Lima) dimensi dan 16 (Enam Belas) indikator, didapatkan hasil 3 (Tiga) dimensi dan 14 indikator yang sudah optimal, sisanya 2 (Dua) dimensi dan 2 (Dua) indikator belum optimal.

Indikator-indikator yang belum optimal diantaranya indikator kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan hal ini dilihat dari masih adanya pegawai desa yang terlambat datang ke kantor. Dan indikator keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu hal ini dilihat dari masih adanya pegawai desa yang meminta bantuan rekan kerjanya ketika menggunakan komputer.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Penerbit Gava Media.
- Maulidah, 2014. Pelayanan Publik : Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Bandung : CV. Indra Prahasta.
- Mukarom, Z. Laksana, M.W. 2016. Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Governman and Good Governance. Bandung :CV. Pustaka Setia.
- Nurdin, I. 2019. Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). Surabaya : Penerbit Media Sahabat Cempaka.
- Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 602-614.

Nirwani, N. B., Rochim, A. I., & Murti, I. (2024). Integritas Birokrasi Garis Depan (Street Level Bureaucracy) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa, Desa Sarirogo, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 3(2), 102-112.

Surya Hudaya, E., Djadjuli, R. D., & Henriyani, E. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Oleh Perangkat Di Kantor Kepala Desa Mekarjadi Kecamatan Sadananya Kabupaten Ciamis.

Wibowati, J., & Octarinie, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15-31.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal