



**PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR LURAH KELURAHAN  
LOROK PAKJO KECAMATAN ILIR BARAT I KOTA  
PALEMBANG**

**DI SUSUN OLEH :**

**NAMA : DENCIK MARWINUS**  
**NIM : 20.11.096**  
**PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA**

**ABSTRAK**

**BAB I  
PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka, bahkan menjadi tuntutan masyarakat.

Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan”.

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas

layanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Demikian juga dengan pemerintah lurah di kelurahan Lorok Pakjo yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, pemerintah kecamatan juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan.

Berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik disebutkan bahwa :

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Kelurahan Lorok Pakjo Palembang beralamat di Jalan Bakti Puncak Sekuning Palembang dan



merupakan salah satu kelurahan di wilayah Kota Palembang. Kelurahan Lorok Pakjo Palembang terdiri dari 62 RT dan 15 RW. Luas wilayah Kelurahan Lorok Pakjo Palembang adalah 19,77 km<sup>2</sup>.

Indikasi Penulis temukan di kantor Lurah Kelurahan Lorok Pakjo yaitu tentang kecepatan pelayanan, sarana dan prasarana, serta kenyamanan masih belum terpenuhi. Waktu penyelesaian sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan masih belum maksimal. Hal ini mengakibatkan waktu penyelesaian pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Sarana dan prasarana serta kenyamanan yang ada di Kantor Lurah Kelurahan Lorok Pakjo kurang memadai. Diantaranya yaitu prasarana pendukung pelayanan masih kurang. Pendingin ruangan (*Air Condotioner*) yang tidak berfungsi atau mati, serta tidak adanya kotak saran untuk menampung kritik dan saran dari pengguna layanan.

Permasalahan lain yang ditemui yaitu mengenai pekerjaan administrasi yang belum terlaksana dengan baik, yaitu penataan arsip di ruang pelayanan masih terlihat belum tertata rapi di dalam almari arsip. Sistem kearsipan yang tidak sesuai dengan prosedur penyimpanan arsip yang baik dan benar dapat menyulitkan pegawai pelayanan dalam pencarian arsip. Sehingga masih banyak data-data kependudukan yang belum tertata rapi.

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, telah mengamanatkan

penyediaan layanan publik oleh instansi pemerintah maupun pemerintah daerah yang mudah, murah dan cepat. Amanah ini tercantum dalam pasal 1 (1) yaitu pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaiankegiatan 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.

Pada Pasal 5 (1) dinyatakan bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup ini meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Penyelenggara yang dimaksud adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang undang.

untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (Pasal 1 ayat 4).

Negara memastikan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib untuk melaksanakan amanah ini dengan baik. Memastikan agar kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat,



dibentuklah ombudsman sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik sesuai amanah UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Ombudsman RI melakukan pengawasan pelayanan publik terhadap dugaan yang dilakukan penyelenggara negara sebagaimana Pasal 6 dan Pasal 7 UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, yaitu mengawasi aspek pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk BUMN, BUMD, BHMN, Badan Swasta dan/atau perseorangan yang melaksanakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN/APBD. pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, mendefinisikan mal-administrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintah yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immaterial bagi masyarakat dan orang perseorangan.

Bentuk-bentuk maladministrasi tersebut kemudian dijelaskan lagi

lebih sederhana yang dapat dipahami oleh masyarakat atau yang biasanya terjadi di setiap proses pemberian pelayanan di antaranya; penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, permintaan imbalan, tidak patut, berpihak, diskriminasi dan konflik kepentingan.

Dengan melihat realitas di atas peneliti merasa perlu untuk melihat seberapa jauh yang dilakukan tentunya memiliki sasaran atau tujuan yang jelas untuk dicapai, yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui Tentang Kualitas Pelayanan Publik penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul

### **“Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di kantor Lurah Kelurahan Lorok Pakjo Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang” Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

Bagaimanakah Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kantor Lurah kelurahan Lorok Pakjo Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang?

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam Penelitian ini adalah sebagai berikut :

Untuk mengetahui dan menganalisis Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kantor Lurah



kelurahan Lorok Pakjo Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### Konsep Pelayanan Publik Pengertian Pelayanan Publik

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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

#### B. Definisi konsep Pelayanan Publik

Definisi konsep Pelayanan Publik merupakan Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara

publik.

kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat. KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD.

Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan yaitu:

1. Pelayanan Administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tatausaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
2. Pelayanan Barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyalpapaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih, dan pelayanan telpon.
3. Pelayanan Jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan



manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pemadam kebakaran.

Adapun indikator pelayanan publik yaitu:

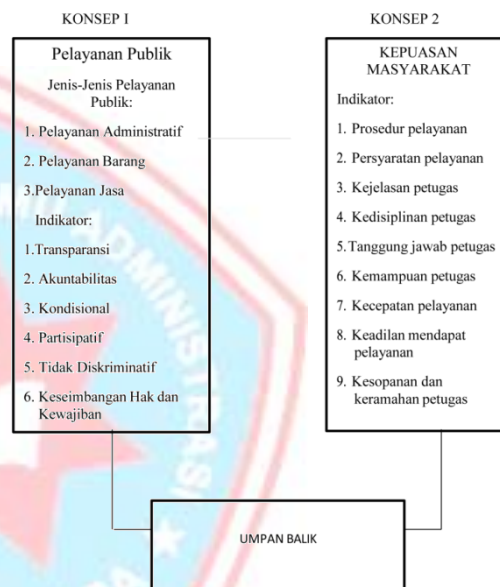
1. **Transparansi** yakni dalam pemberian pelayanan publik sebuah instansi harus bersifat terbuka.
2. **Akuntabilitas** yakni pemberian pelayanan publik harus dapat mempertanggung jawabkan setiap tindakan pelayanan berdasarkan peraturan yang berlaku.
3. **Kondisional** yakni pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan.
4. **Partisipatif** yakni melibatkan masyarakat kedalam proses pelaksanaan pelayanan publik untuk mengetahui kebutuhan masyarakat.
5. **Tidak Diskriminatif** yakni pemberi pelayanan harus bersikap adil kepada seluruh masyarakat dan tidak membedakan satu golongan.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban** yakni pemberi pelayanan maupun masyarakat harus bisa memenuhi hak dan kewajibannya secara seimbang.

## B. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik (umumnya) adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh Aparatur pemerintah untuk memuaskan pengguna jasa, sehingga penyelenggara membutuhkan

prinsip-prinsip pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik. Menurut keputusan menteri pertanian No.63 tahun 2003, pelayanan publik memiliki prinsip-prinsip sebagai berikut:

Gambar  
Kerangka Pemikiran



## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Pada penelitian dalam proses pelayanan, kedisiplinan



petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan dan Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak, disediakan secara memadai dan mudah dimengerti

### 2 Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. :

- 1) Segera
- 2) Akurat
- 3) Memuaskan pengguna layanan.

Kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Setiap petugas diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja petugas dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap petugas dalam memberikan pelayanannya. Inti pelayanan kehandalan itu sendiri adalah setiap petugas memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk-belum

prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu petugas memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.

### 3 Kondisional

Kondisional merupakan pemberian respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menghadapi setiap keluhan dari pengguna layanan. Ketanggapan untuk merespon pengguna layanan menjadi salah satu pendorong keberhasilan pelayanan, karena jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan, dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

Mendapatkan pelayanan, kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan, ketepatan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, Kelurahan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, ketepatan waktu petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip efisiensi dan efektivitas.

### 4 Partisipasi

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik dengan



memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh petugas Kelurahan sangat ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa petugas tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari performance tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen pihak Kelurahan yang kuat, yang menganjurkan agar setiap petugas memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani.

### 5. Tidak Diskriminatif

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi. Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan.

### 6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (empathy) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani.

Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Artinya setiap bentuk pelayanan yang diberikan kepada orang yang dilayani diperlukan adanya empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan merasakan dan memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluh kesah



dari bentuk pelayanan yang harus dihindari, sehingga pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan oleh pemberi pelayanan dan yang membutuhkan pelayanan

Kepuasan Masyarakat

- 1 Kesederhanaan (prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan,
- 2 Kejelasan (kejelasan mencakup dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, rincian biaya pelayanan dan tata cara penyelenggaraan
- 3 Kepastian waktu (pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- 4 Akurasi (produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah)
- 5 Keamanan (proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum)
- 6 Tanggung jawab (pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan
- 7 Kelengkapan sarana prasarana (tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika
- 8 Kemudahan akses (tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau masyarakat)

9 Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan (pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas

10 Kenyamanan (lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain)

## BAB VI

### Simpulan dan Saran

#### 6.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik di Kelurahan Lorok Pakjo dapat diambil kesimpulan sebagai penilaian kualitas pelayanan publik di Kelurahan Lorok Pakjo dalam dimensi tangible menunjukkan bahwa kualitas pelayanan cukup baik.

Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak, disediakan secara memadai dan mudah dimengerti. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip efisiensi dan efektivitas. Partisipasi, Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Saran



Bertolak dari kesimpulan penelitian maka penulis mencoba memberikan masukan atau pertimbangan berupa saran, Kualitas pelayanan pada kantor Kelurahan Lorok Pakjo Kota Palembang agar dapat dipertahankan dan di tingkatkan lagi sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan guna mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan tujuan organisasi

#### DAFTAR PUSTAKA

- Achmat Batinggi. 1999. Manajerial Pelayanan Umum. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Agus Dwiyanto. 2009. Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Amin Ibrahim. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya. Bandung
- Atep Adya Barata. 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Yudhistira Badu Ahmad.
2013. Manajemen Pelayanan Publik. Makasar: Andi offset.
- Boediono. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Rineka Cipta: Jakarta.
- Fandy Tjiptono. 2008. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.
- H. Surjadi. 2012. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: PT. Refika Aditama
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir. 2005. Etika Customer Service. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- . 2006. Manajemen Perbankan. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Lexy J. Moleong. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Litjan Potlak Sinambela, dkk. 2007. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: Penerbit Buku UPP AMP YKPN.
- Moenir. 1995. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi