

## ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AT ARGA JAYA VILLAGE OFFICE, AIR RAMI DISTRICT, MUKO-MUKO REGENCY

### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR DESA ARGA JAYA KECAMATAN AIR RAMI KABUPATEN MUKO-MUKO

Elkana Perangin Angin<sup>1)</sup>; Merri Anitasari<sup>2)</sup>; Abdul Rahman<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Study Program of Management Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

<sup>2)</sup> Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: <sup>1)</sup> [merrianitasari12@gmail.com](mailto:merrianitasari12@gmail.com)

#### How to Cite :

Angin, E. P., Anitasari, M., Rahman, A. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR DESA ARGA JAYA KECAMATAN AIR RAMI KABUPATEN MUKO-MUKO. *Jurnal EMAK: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Keuangan*, 2(1). DOI:

#### ARTICLE HISTORY

Received [28-05-2020]

Revised [07-06-2020]

Accepted [20-07-2020]

#### KEYWORDS

Service Quality, SKM

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



#### ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan pada Kantor Desa Arga Jaya Kecamatan Air Rami Kabupaten Muko-Muko. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode Kuesioner dan skala yang digunakan adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Jenis penelitian yang digunakan adalah survei dan deskripsi terhadap fakta-fakta dari suatu populasi. Metode yang dilakukan dalam pengambilan sampel yaitu metode sampling jenuh, dan sampel yang dijadikan populasi yaitu 28 responden dengan metode pengumpulan data kuesioner berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Dan hasil Kuesioner kualitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu pada Kantor Desa Arga Jaya Kecamatan Air Rami Kabupaten Muko-Muko memperoleh nilai 82 dengan mutu pelayanan B dengan kriteria Baik karena berada pada rentang Nilai Interval Konversi SKM 76,61 – 88,30.

#### ABSTRACT

The purpose of this study was to determine Service Quality at the Arga Jaya Village office, Air Rami District, Muko Muko District. The method used in this research is to use a questionnaire method and the scale used is the Community Satisfaction Survey (SKM) And the results of the service quality questionnaire pembuatan Certificate of Disability at the Village Office Arga Jaya District Air Rami Muko-Muko District obtained a score of 82 with the quality of service B with good criteria because it is in the range of SKM Conversion Interval Rates 76.61 - 88.30.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pelayanan publik yang berkualitas dan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah. Kualitas pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja pemerintah. Fungsi pemerintah dan aparatnya sebagai pelayanan publik (publik servant) merupakan salah satu tuntutan dari reformasi. Peningkatan kualitas pelayanan saat ini terus menerus dilakukan oleh pemerintah akan memberikan penghargaan kepada unit-unit pelayanan agar dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dan terciptanya pelayanan publik yang berkualitas di segala bidang. Karena pada saat ini pengelolaan pelayanan publik masih mendapat penilaian negatif dalam kinerja pelayanan dan belum sesuai dengan harapan masyarakat. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa : "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 publik".

Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi, Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan. Semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah kantor Desa Arga Jaya Kecamatan Air Rami Kabupaten Muko-Muko di Jl. Poros Desa Arga Jaya. Perangkat Desa terdiri Kepala Desa, Sekretaris, seksi-seksi dan jabatan fungsional. Seksi-seksi yang ada di kelurahan antara lain seksi pemerintahan, ketertiban dan umum, seksi ekonomi dan pembangunan, dan seksi kesejahteraan dan pemberdayaan masyarakat. Kegiatan pelayanan yang diberikan Kantor Desa Arga Jaya akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan di kantor Desa Arga Jaya Kecamatan Air Rami Kabupaten Muko-Muko, berdasarkan penglihatan penulis terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai misalnya saja ketika masyarakat membuat surat

pengantar atau rekomendasi pembuatan administrasi kependudukan serta membuat surat keterangan tidak mampu dan rujukan berobat pelayanan yang diberikan cenderung mempersulit, prosedur birokrasi pelayanan yang kurang jelas, ketidakpastian biaya dari setiap pelayanan, waktu pelayanan yang kurang jelas, kemampuan pegawai dalam pemberian jenis pelayanan masih kurang baik, selain itu perilaku oknum aparat yang memberikan layanan kepada masyarakat kadang kala kurang bersahabat atau kurang melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Manajemen Sumber daya Manusia atau manajemen SDM adalah proses dan upaya untuk merekrut, mengembangkan, memotivasi, serta melakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap sumber daya manusia (SDM) yang dibutuhkan perusahaan dalam mencapai tujuan. Penerapannya secara nyata meliputi desain dan implementasi perencanaan, penyusunan karyawan, pengelolaan karir, pengembangan karyawan, evaluasi kinerja dan hubungan ketenagakerjaan. Pada dasarnya manajemen SDM melibatkan kebijakan dan keputusan yang berpengaruh terhadap tenaga kerja.

## LANDASAN TEORI

### Kualitas Pelayanan dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Menurut Sampara dan Sinambela (2011:5) pelayanan adalah “suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Pelayanan yang baik adalah suatu pelayanan yang diberikan secara ramah tamah, adil, cepat, dan dengan etika yang baik sehingga memberikan nilai kepuasan terhadap yang menerimanya. Menurut Tjiptono, (2014:268) Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.

Menurut Wyckof (2014:24), kualitas pelayanan adalah sebuah tingkat keunggulan yang diharapkan, serta berkaitan dengan hal itu adalah tindakan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. Menurut Kotler (Lijan Poltak Sinambela, 2011: 4-5), pelayanan adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Masih menurut Lijan Poltak Sinambela (2011: 5), istilah publik berasal dari

bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Berdasarkan pengertian pelayanan dan publik di atas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu. Pelayanan publik menurut Sinambela (Harbani Pasolong, 2010:199) adalah sebagai “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Survei Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan publik. Survei ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan (Peraturan Menteri Pertanian No.78/Permetan/OT.140/8/2013).

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian adalah suatu proses atau cara yang dipilih secara spesifik untuk menyelesaikan masalah yang diajukan dalam sebuah riset. Jenis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu survei suatu penelitian dengan mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok, dan Jenis penelitian adalah deskripsi (deskriptif research), yaitu penelitian terhadap masalah-masalah berupa fakta-fakta saat ini dari suatu populasi.

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan metode Sampling Jenuh yaitu, teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan menjadi sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasinya relatif kecil, kurang dari 30 orang responden. Sampel jenuh disebut juga dengan istilah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Populasi seluruh masyarakat Desa Arga Jaya Kecamatan Air Rami Kabupaten Muko-Muko yang melakukan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Pada jangka waktu Januari 2018 – September 2019 yaitu dengan jumlah 28 orang penerima pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu. Jadi jumlah sampel yang diambil untuk penelitian ini sebanyak 28 responden.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Proyeksi PBB pada DPPKA Kota Bengkulu Tahun 2014-2016

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

Sumber: *Data Diolah, 2020*

Berdasarkan Tabel 1 di atas secara keseluruhan, nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk unit pelayanan publik di kantor Desa Arga Jaya Kecamatan Air Rami Kabupaten Muko-Muko adalah 82 dengan mutu pelayanan B dan penilaian kinerja pelayanan adalah baik karena pada rentang 76,61 – 88,30 nilai interval konversinya. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Desa Arga Jaya Kecamatan Air Rami Kabupaten Muko-Muko dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu sudah baik.

Dari hasil penelitian terhadap kualitas pelayanan publik berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 terdapat 9 (sembilan) unsur untuk penilaian dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat yaitu persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, prosedur spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penangan pengaduan saran dan masukan, sarana dan prasarana dapat dikatakan sudah baik.

Dari 9 unsur pelayanan yang menjadi dasar pengukuran kepuasan masyarakat mendapat jumlah nilai dari sembilan unsur yaitu 837 dan nilai rata-rata per unsur yaitu 3,28 dengan kriteria penilaian baik karena terletak pada interval 3,06-3,53. Hal ini menggambarkan pelayanan yang diberikan kantor Desa Arga Jaya Kecamatan Air Rami Kabupaten Muko-Muko dalam pembuatan Surat Keterangan

Tidak Mampu sudah Baik. Unsur sistem mekanisme dan prosedur mendapat nilai kepuasan yang tertinggi dengan nilai rata-rata 3,57 dengan kriteria penelitian sangat baik karena terletak pada nilai interval 3,53 – 4,00. Hal ini menggambarkan sistem mekanisme dan prosedur yang diberikan di kantor desa sangat baik dan sesuai dengan tata cara yang ditetapkan bagi pemberi pelayanan dan penerima pelayanan. Dan unsur yang paling terendah adalah prosedur spesifikasi jenis pelayanan pada unsur no 5 dengan nilai rata-rata 3,03 dengan penelitian kurang baik karena terletak pada interval 2,60 – 3,06. Hal ini menggambarkan bahwa hasil pelayanan yang diberikan dan yang diterima masyarakat kurang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Menurut Kementerian Dalam Negeri RI Permendagri Nomor 2 tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa pada 3 Januari 2017 dan diundangkan dalam Berita Negara Republik Indonesia tahun 2017 Nomor 156 pada 23 Januari 2017. Permendagri dengan 10 BAB dan 29 Pasal ini mengatur tentang urusan pemerintahan desa dalam melayani kepentingan masyarakat desa. Sebagaimana wajah desa adalah wajah negara, Pelayanan Desa akhirnya memiliki Standar Pelayanan Minimal Desa yang bisa mempermudah masyarakat. Standar Pelayanan Minimal Desa yang disingkat menjadi SPM Desa memiliki maksud untuk mendekatkan, mempermudah, transparansi, dan efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Pasal 2). Standar Pelayanan Minimal Desa, SPM Desa ditetapkan dan diputuskan oleh Kepala Desa (Pasal 4). Ruang lingkup SPM Desa meliputi penyediaan dan penyebaran informasi pelayanan, penyediaan data dan informasi kependudukan dan pertanahan, pemberian surat keterangan, penyederhanaan pelayanan, dan pengaduan masyarakat (Pasal 5).

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Arga Jaya Kecamatan Air Rami Kabupaten Muko-Muko dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu adalah 82 dengan mutu pelayanan B, penilaian kinerja pelayanan baik karena berada pada nilai interval konversi 76,61 – 88,30. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Desa Arga Jaya Kecamatan Air Rami Kabupaten Muko-Muko menilai pelayanan yang diberikan kantor di desa baik karena nilai rata-rata tertimbang yaitu 3,28 berada di nilai interval 3,06 – 3,53 dengan kriteria unit pelayanan baik.

Penelitian yang dilakukan oleh Neli Yenti (2016) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan pada Kantor Lurah Embong Panjang Kecamatan Lebong Tengah Kabupaten Lebong” bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik, dilihat dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat yang memperoleh nilai 70 dengan mutu pelayanan B dengan kriteria pada rentang nilai interval konversi IKM 62,51-81,25 dan nilai yang paling menonjol dalam penelitian ini yaitu kemampuan petugas pelayanan dan nilai yang paling terendah yaitu keadilan mendapatkan pelayanan dengan nilai rata-rata 2,53.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk kualitas pelayanan pada Kantor Desa Arga Jaya Kecamatan Air Rami Kabupaten Muko-Muko adalah 82 dengan mutu pelayanan B dengan kriteria baik karena berada pada rentang nilai Interval Konversi 76,61 – 88,30. Dengan jumlah nilai dari ke 9 unsur yaitu 837 dengan nilai rata-rata SKM per unsur yaitu 3,32 dengan mutu pelayanan baik karena berada di nilai interval antara 3,06 - 3,53. Unsur sistem mekanisme dan prosedur mendapat nilai kepuasan yang tertinggi dengan nilai rata-rata 3,57 dengan kriteria penelitian sangat baik karena terletak pada nilai interval 3,53 – 4,00. Hal ini menggambarkan sistem mekanisme dan prosedur yang di berikan di kantor desa sangat baik dan sesuai dengan tata cara yang ditetapkan bagi pemberi pelayanan dan penerima pelayanan. Unsur yang paling terendah adalah prosedur spesifikasi jenis pelayanan pada unsur no 5 dengan nilai rata-rata 3,03 dengan penelitian kurang baik karena terletak pada interval 2,60 – 3,06. Hal ini menggambarkan bahwa hasil pelayanan yang diberikan dan yang diterima masyarakat kurang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

### Saran

Berdasarkan hasil analisis survei kepuasan masyarakat dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu di kantor desa Arga Jaya Kecamatan Air Rami Kabupaten Muko-Muko adalah "Baik" dengan memperoleh nilai persepsi dari masyarakat cukup baik yaitu 82 tetapi masih perlu di tingkatkan pelayanan kepada masyarakat karena pada unsur prosedur spesifikasi jenis pelayanan mendapat nilai rata-rata yaitu 3,03 dengan penelitian kurang baik karena terletak pada interval 2,60 – 3,06. Masyarakat menganggap bahwa hasil pelayanan yang diberikan dan yang diterima masyarakat kurang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pelayanan yang diberikan di kantor desa Arga Jaya Kecamatan Air Rami Kabupaten Muko-Muko harus tetap konsisten berdasarkan peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 supaya pelayanan yang diberikan pemerintah sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat sehingga terciptanya pelayanan yang cepat, tepat, terbuka, sederhana dan tidak mempersulit masyarakat dalam mengurus tentang demokrasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bernand dan Russel. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000. <http://id.m.wikipedia.org>.  
Fitriani. 2015. Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Perizinan Surat Izin Tempat Usaha. [www.fitriani.com.ipaddress.com](http://www.fitriani.com.ipaddress.com)  
Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media

[http://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan\\_publik](http://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik) (Diakses pada hari, Sabtu 25 Februari 2017)

<http://landasanteori.com/2015/10/pengertian-kualitas-pelayananpublik.html>  
(Diakses pada hari, Jumat 24 Februari 2017)

Irwansyah, D., Erliana, C. I., Sari, A. E., Hamdani, D., Susena, K. C., Irwanto, T., ... & Sudrajat, D. (2019, November). Efforts to Improve Service Quality with Fuzzy Approach and Service Quality Methods at Dunia Barusa Inc. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1363, No. 1, p. 012071). IOP Publishing.

Kapmen PAN No.KEP/25/M.PAN/2/2004 Indeks Kepuasan Masyarakat.

LAN. 2003. Penyusunan Standar Pelayanan Publik. Jakarta. LAN

Nesi Bella. 2017. Kualitas Pelayanan Publik di Desa Lalumpe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. <http://ejournal.unsert.ac.id>

Peraturan Menteri Pertanian No. 78/Permenten/OT.140/8/2013

Philip Kotler dan Supranto. 2012. Karakteristik Jasa. <http://www.bisnisjasa.id>Teoribisnis>

Sampara dan Sinambela. 2011. Pengertian Pelayanan. Jakarta: Bumi Aksara

Setyaningsih. 2012. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Samsat Kabupaten Sragen. [www.corpsalumniakpelm.com](http://www.corpsalumniakpelm.com)

Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Administratif. Bandung: Alfabeta

Sutrisno. 2010. Pengaruh Kepemimpinan Disiplin. Jakarta. Kencana Prebada Media Group

Tjiptono. 2004. Pengertian Kualitas Pelayanan. <http://repository.unpas.ac.id>

Undang-undang Keputusan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017

Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Wyekof. 2014. Pengertian Kualitas Pelayanan. <http://ciputrauceo.net>