

# **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK APARATUR DESA BAGUS KECAMATAN MARABAHAN KABUPATEN BARITO KUALA DALAM PEMBUATAN SEGEL TANAH TAHUN 2020**

Muhammad Rijalul Awal, Akhmad Nikhrawi Hamdie, Murdiansyah Herman  
Ilmu Administrasi Publik, 6301, Fisip Universitas Islam Kalimantan, 17120212  
Ilmu Administrasi Publik, 6301, Fisip Universitas Islam Kalimantan, 1105026401  
Ilmu Administrasi Publik, 6301, Fisip Universitas Islam Kalimantan, 1109127301  
E-mail : [rijalulawalin098@gmail.com](mailto:rijalulawalin098@gmail.com)

## **ABSTRAK**

**M. RIJALUL AWALIN, NPM 17.12.0212 "Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Desa Bagus Kecamatan Marabahan Kabupaten Barito Kuala Dalam Pembuatan Segel Tanah Tahun 2020"**

Bimbingan Bapak, S.Sos., SH., MH sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Dr. Murdiansyah herman, S. Sos., MH sebagai Co Pembimbing.

Latar Belakang dan Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Bagaimana kualitas kinerja pelayanan publik aparatur Desa Bagus dalam pembuatan segel tanah dan strategi yang dilakukan pemerintahan Desa Bagus untuk meningkatkan kinerja dalam melakukan pelayanan pembuatan segel tanah pada tahun 2020.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan mengobservasi dan mewawancarai informan atau responden. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik sampling purposive. teknik ini bermanfaat untuk pengambilan sampel berdasarkan siapa yang ingin dijadikan informan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pengumpulan Data, Reduksi Data, Penyajian, Data Dan Kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan publik aparatur desa bagus dalam pembuatan segel tanah telah terkategori maksimal, dilihat dari kualitas serta kuantitas pencapaian kerja aparatur serta kedisiplinannya dalam melayani. Setrategi yang dilakukan pemerintahan Desa Bagus untuk meningkatkan kinerja dalam melakukan pelayanan pembuatan segel tanah, Secara umum Kantor Pemerintahan Desa Bagus sudah menjalankan strategi dalam rangka meningkatkan kinerja kantor melalui serangkaian kegiatan diantaranya pendidikan serta pelatihan, sistem evaluasi pegawai, dan monitoring.

Kesimpulan penelitian ini adalah kualitas dan setrategi yang dilakukan pemerintahan Desa Bagus untuk meningkatkan kinerja dalam melakukan pelayanan pembuatan segel tanah sudah cukup bagus.

***Kata kunci: kualitas pelayanan publik, segel tanah***

**M. RIJALUL AWALIN, NPM 17.12.0212 "Quality of Public Service Of Good Village Apparatus Marabahan District of Barito Kuala Regency in The Manufacture of Land Seals in 2020"**

Guidance of Mr. Akhmad Nikhrawi Hamdie, S.Sos., SH., MH as Principal Guide and Mr. Dr. Murdiansyah herman, S. Sos., MH as Co-Guide.

The background and purpose of the research is to find out bagaimana quality of public service performance of The Good Village apparatus in the manufacture of soil seals and the strategy carried out by the Good Village government to improve performance in carrying out soil seal making services in 2020.

Research methods use quantitative approaches with descriptivetypes of research. Data is collected by observing and interviewing informants or responden.. The sample is determined using purposive k sampling technology. this technique is useful for sampling based on who wants to be an informant. A data analysis used in this study is Data Collection, Data Reduction, Presentation, Data and Conclusions.

The results of this study show that the quality of public services of the village apparatus is good in the manufacture of soil seals has been categorized to the maximum, judging by the quality and quantity of achievement of the work of the apparatus and its discipline in serving. Strategi conducted by the Government of Bagus Village to improve performance in carrying out land seal making services, In, the PeceaAn Desa Bagus Office has carried out a strategy in order to improve office performance through a series of activities including education and traning, employee evaluation system, and monitoring.

The conclusion of this study is the quality and strategy carried out by the Good Village government to improve performance in performing soil seal making services is quite good.

**Keywords:** *quality of public service, seal of land*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan, termasuk barang publik dan pelayanan publik. Pada prinsipnya, badan usaha milik pusat, daerah, dan negara atau seluruh instansi pemerintah daerah bertanggung jawab atas dilaksanakannya pelayanan publik. Badan Usaha, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Mengevaluasi kualitas pelayanan publik bukanlah tugas yang mudah, terutama pemberian pelayanan atau administrasi

pelayanan publik. Namun, di samping isu-isu tersebut, kualitas pelayanan publik saat ini menjadi fokus perhatian di berbagai negara demokrasi, khususnya Indonesia, karena pelayanan publik Penyediaan pelayanan saat ini menjadi tolak ukur. Untuk mengukur apakah kualitas suatu negara itu baik atau buruk, untuk mengukur kualitas pelayanan publik terkadang peneliti akan memberikan penjelasan dari berbagai ahli tentang pengertian kualitas pelayanan.

Menurut Brady dan Conin, Kualitas layanan adalah perbandingan antara situasi aktual layanan yang diterima

dengan harapan layanan yang diterima” (Afrial, 2009, hlm. 88). Meskipun ditambahkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (Samosir, 2005, p.28), “Kualitas pelayanan adalah Harapan konsumen dibandingkan dengan layanan yang mereka terima. Dapat dipahami dari pemahaman berbagai ahli bahwa penilaian kualitas pelayanan yang diberikan oleh masyarakat didasarkan pada perbandingan antara pengalaman pelayanan dengan harapan. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, dalam sebuah organisasi, konsep kualitas pelayanan menjadi standar untuk mengukur keberhasilan organisasi. Keberhasilan organisasi berlaku baik untuk organisasi komersial maupun organisasi yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik.

Berkenaan dengan penyelenggaraan pelayanan publik, apa asas, asas, dan standar pelayanan publik yang telah dirumuskan oleh pemerintah dalam UU Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 dan Keputusan Menteri No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pemberdayaan Kualitas Pelayanan Negara. Namun dari pengamatan peneliti, prinsip dan standar pelayanan publik yang dirumuskan oleh pemerintah sulit untuk mengukur secara operasional kualitas pelayanan publik, karena penelitian kuantitatif pada dasarnya membutuhkan konsep yang jelas sebagai dasar peneliti untuk melakukan penelitian. Untuk menggambarkan pengukuran yang lebih realistis berdasarkan kondisi dan kondisi di lokasi. Dalam mengukur kualitas pelayanan publik, peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. Mengukur derajat

kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Dalam menilai kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pemerintah, tetapi juga oleh masyarakat Sebagaimana dijelaskan oleh Barata (2003, h.36), dalam hal kualitas pelayanan, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani. , tetapi dengan melayani lebih banyak. Karena mereka adalah orang-orang yang menikmati layanan, mereka dapat mengukur kualitas layanan berdasarkan pemenuhan harapan kepuasan mereka.

### **Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis dapat menuliskan pertanyaan :

- a. Bagaimana kualitas kinerja pelayanan publik aparatur Desa Bagus dalam pembuatan segel tanah?
- b. Bagaimana strategi yang dilakukan pemerintahan Desa Bagus untuk meningkatkan kinerja dalam melakukan pelayanan pembuatan segel tanah?

### **METODE PENELITIAN**

#### **Pendekatan penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan peneliti ialah metode penelitian kualitatif yaitu peneliti sebagai alat kunci, dan teknologi pengumpulan data diperoleh melalui triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi). Hasil penelitian kualitatif ialah memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena, dan menemukan hipotesis. Peneliti kualitatif ialah data yang pasti (Sugiyono, 2018:9)

#### **Jenis Penelitian**

Jenis metode penelitian ialah deskriptif. Penelitian deskriptif ialah penelitian yang menekankan pada pengumpulan data dalam bentuk teks/gambar, oleh karena itu tidak menekankan pada angka. Kemudian uraikan data yang terkumpul setelah dilakukan analisis sehingga orang lain dapat dengan mudah memahaminya. (Sugiyono, 2018: 7). Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang mendalam dan komprehensif.

### **Lokasi Penelitian**

Lokasi yang dijadikan objek penelitian ini ialah pada Kantor Pemerintahan Desa Bagus, Jalan S. Parman RT 3 Desa Bagus Kecamatan Marabahan Kabupaten Barito Kuala.

### **Informan Penelitian**

Informan merupakan sumber data untuk mendapatkan data atau informasi yang berkaitan dengan masalah yang menjadi fokus penelitian. Informan yang saya gunakan dalam penelitian ini adalah pihak Aparatur Pemerintahan Desa Bagus dan juga masyarakat yang sedang melakukan pembuatan segel tanah.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Sugiyono (2018: 104) berpendapat bahwa teknologi pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian ialah untuk memperoleh data. Oleh karena itu, metode penelitiannya ialah (1) Observasi, (2) Wawancara, (3) Dokumentasi.

### **Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan ialah teknik analisis kualitatif. Menurut Sugiono (2018:131), analisis data ialah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumen. Dengan mengklasifikasikan, menguraikan data ke dalam satuan-satuan, mensintesis, dan menyusun menjadi model, apa adanya penting untuk diurutkan dan apa yang akan dipelajari, serta menarik kesimpulan agar dapat dipahami dengan mudah bagi diri sendiri dan orang lain.

### **HASIL PENELITIAN**

Hasil penelitian ini didapatkan melalui wawancara yang dilakukan peneliti dengan informan yaitu aparatur pemerintahan desa bagus dan juga masyarakat yang dilakukan pada Selasa, 21 Juni 2020.

#### **1. Strategi Penanganan kualitas dan kinerja Aparatur Desa Bagus dalam Pembuatan Segel Tanah**

Keluhan masyarakat atau pengguna atas pelayanan yang diberikan merupakan satu sumber informasi bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan agar secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkannya sesuai dengan harapan masyarakat. Oleh karena itu diperlukan suatu strategi penanganan kualitas dan kinerja secara efektif dan efisien dalam menangani keluhan masyarakat yang nantinya menjadi bahan masukan bagi perbaikan pelayanan.

Kantor Pemerintahan Desa Bagus berupaya menangani keluhan-keluhan yang datang dari masyarakat pemohon segel tanah sebagai pihak yang mendapat

pelayanan (pihak yang dilayani). Dalam strategi ini ada empat aspek penting penanganan keluhan, yaitu:

#### **a. Empati**

Empati, meliputi sikap karyawan yang mudah dihubungi, komunikasi yang baik dengan masyarakat, memahami kebutuhan/keinginan masyarakat dan melayani dengan ramah dan sopan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap masyarakat dengan menempatkan dirinya pada situasi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa empati petugas dalam memberikan pelayanan sertifikat tanah belum maksimal.

Hal ini dapat kita lihat dari wawancara penulis, beliau mengatakan bahwa masih ada beberapa pegawai yang terkesan cuek dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, untuk mencapai kepuasan masyarakat dalam pelayanan segel tanah yang dijalankan oleh pemerintah desa perlu adanya perbaikan lebih lanjut.

#### **b. Kecepatan**

Kecepatan sangat penting dalam pelayanan. Apabila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak segera mendapat respon, maka masyarakat akan memiliki keluhan dan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Pada saat yang sama, jika layanan dapat diproses dengan cepat, maka dimungkinkan untuk membuat pelanggan puas.

Berdasarkan hasil wawancara dapat dikatakan bahwa dalam pengurusan segel tanah terkait dengan kecepatan pelayanan tergantung dengan berkas yang dibutuhkan dalam pengurusan segel tersebut. Apabila berkas yang diperlukan lengkap maka segel tanah bisa cepat terselesaikan. Berbeda dengan pendapat masyarakat yang mengatakan bahwa segel tanah bisa cepat selesai apabila kita memiliki kenalan di kantor tersebut.

#### **c. Prosedur**

Prosedur ialah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada warga dilihat dari sisi kejelasan persyaratan administrasi serta kesederhanaan alur pelayanan.

Bersumber pada hasil wawancara serta observasi yang penulis jalani hingga bisa ditafsirkan kalau prosedur pelayanan baik dari segi kejelasan persyaratan administrasi ataupun kesederhanaan alur pelayanan pertanahan telah bisa dikatakan baik, jelas serta gampang dimengerti oleh warga.

#### **d. Akses informasi dan komunikasi**

Dalam kenaikan pelayanan publik, akses data serta komunikasi ialah perihal yang sangat berarti untuk pelanggan buat mengantarkan pendapat, anjuran, kritik, persoalan, ataupun keluhannya. Disini sangat diperlukan terdapatnya tata cara komunikasi yang gampang, dimana masyarakat bisa mengantarkan keluhan kesahnya.

Bersumber pada hasil wawancara bisa disimpulkan kalau dalam perihal akses

data serta komunikasi seluruhnya sudah disiapkan, baik data terpaut dengan pengurusan segel tanah ataupun buat data yang lain, ada pula keluhan pelanggan itu timbul sebab warga kurang mengerti dengan apa yang sudah disediakan. Dan buat data terpaut pengurusan segel serta lain-lainnya.

## **2. Strategi peningkatan Kinerja Aparatur Desa Bagus dalam Pembuatan Segel Tanah**

Strategi kenaikan kinerja pada kantor pertanahan Desa Bagus sangatlah berarti dalam meningkatkan kapasitas sumber energi aparatur dalam membagikan pelayanan kepada warga. Dalam perihal ini upaya buat meningkatkan kinerja aparatur kantor Desa Bagus dalam membagikan pelayanan bisa dicoba sebagian perihal ialah:

### **a. Pendidikan serta pelatihan( diklat)**

Pembelajaran serta pelatihan ialah rancangan sesuatu sistem dalam proses perubahan perilaku serta tata laku seorang ataupun kenaikan ataupun perolehan keahlian( keahlian) dalam rangka pendewasaan lewat upaya pengajaran serta pelatihan. Dengan demikian program pembelajaran serta pelatihan ialah gambaran dari pengalaman- pengalaman belajar apa saja yang wajib ditimba oleh partisipan bersumber pada tujuan yang hendak dicapai.

### **b. Sistem evaluasi pegawai**

Evaluasi kinerja merupakan peluang periodik buat melaksanakan komunikasi antara orang yang menugaskan pekerjaan dengan orang yang mengerjakannya buat mendiskusikan apa yang silih mereka harapkan serta seberapa jauh harapan ini dipadati. Evaluasi kinerja membolehkan terbentuknya komunikasi antara atasan dengan bawahan buat tingkatkan produktivitas dan buat mengevaluasi pengembangan apa saja yang diperlukan supaya kinerja terus menjadi bertambah.

### **c. Monitoring serta evaluasi**

Monitoring merupakan proses teratur pengumpulan informasi serta pengukuran kemajuan atas obyektif program. Memantau pergantian, yang fokus pada proses serta keluaran. Di mana monitoring mengaitkan perhitungan atas apa yang kita jalani. Dan monitoring pula mengaitkan pengamatan atas mutu dari layanan yang kita bagikan.

## **PEMBAHASAN**

### **1. Stategi Penindakan kualitas serta kinerja Aparatur Desa Bagus dalam Pembuatan Segel Tanah**

Strategi yang dijalankan oleh Kantor Desa Bagus dalam menanggulangi mutu serta kinerja lumayan berjalan efisien. Dari hasil peninjauan penulis lewat tata cara wawancara kepada sebagian pihak yang terpaut menarangkan kalau penerapan strategi ini telah cocok dengan kerangka pikir yang digunakan oleh penulis dalam melaksanakan kenaikan serta pengembangan pelayanan. Perihal ini

didasarkan pada pengujian indikator-indikator berikut ini:

**a. Empati**

Perilaku empati yang diberikan oleh petugas dalam membagikan pelayanan kepada warga lumayan baik, walaupun masih ada sebagian pegawai yang terkesan cuek dalam melaksanakan tugas-tugas melayani.

**b. Kecepatan**

Kecepatan dalam pemberian pelayanan oleh petugas Kantor Desa Bagus bergantung pada kelengkapan berkas yang dipunyai oleh pemohon. Hendak namun, hasil penemuan penulis mengatakan kalau ada stigma yang tersebar dimasyarakat tentang kecepatan waktu pengurusan sertifikat bergantung terdapatnya kenalan staf/pegawai.

**c. Prosedur**

Prosedur menimpa pelayanan segel tanah untuk warga telah jelas lewat Peraturan No 1 Tahun 2010 tentang persyaratan administrasi serta persyaratan pertanahan. Tidak hanya itu, prosedur pengurusan segel tanah pula bisa diperoleh lewat data dari loket yang ada di Kantor Desa Bagus.

**d. Akses Data serta Komunikasi**

Untuk menjamin pemenuhan kebutuhan informasi serta komunikasi pihak Kantor Desa Bagus sudah sediakan serangkaian data persyaratan pengurusan segel tanah di ruang tunggu, sehingga pelanggan bisa dengan gampang buat memperolehnya.

**2. Strategi peningkatan Kinerja Aparatur Desa Bagus dalam Pembuatan Segel Tanah**

Secara umum Kantor Desa Bagus telah melaksanakan strategi dalam rangka meningkatkan kinerja kantor lewat serangkaian aktivitas. Dalam perihal ini hasil riset yang diperoleh telah cocok dengan kerangka konsep riset yang berupaya mengkaji strategi kenaikan kinerja kantor lewat sebagian penanda berikut.

**a. Pembelajaran serta Pelatihan( Diklat)**

Pembelajaran serta Pelatihan yang dilaksanakan pada Kantor Desa Bagus berjalan cocok dengan rancangan dana APBDes. Sehingga penerapannya sangat berarti dalam rangka kenaikan kapasitas aparatur dalam memakai teknologi data.

**b. Sistem Evaluasi aparatur( Reward and Punishment)**

Untuk tingkatkan motivasi para aparatur dalam melaksanakan tugasnya, hingga sangat berarti buat melakukan evaluasi kinerja terhadap aparatur itu sendiri. Dalam perihal ini sistem evaluasi kinerja jadi tata cara yang instan dalam mendesak kinerja aparatur. Kantor Pemerintahan Desa Bagus dalam melaksanakan evaluasi kinerja lewat pemberian ciri jasa kecakapan untuk aparatur yang dikira berprestasi dibidangnya masing-masing.

**c. Monitoring ataupun Evaluasi**

Untuk melaksanakan pemantauan serta pengukuran terhadap kepuasan

masyarakat secara berkesinambungan hingga butuh terdapatnya sistem monitoring ataupun penilaian. Kantor pemerintahan Desa Bagus dalam melaksanakan penilaian didasarkan pada pedoman ataupun ketentuan yang sudah diresmikan. Paling utama dalam mengevaluasi hasil dari pembelajaran serta pelatihan (diklat) yang sudah dilaksanakan sehingga bisa dikenal sepanjang mana kenaikan yang sudah dicapai.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dipaparkan pada bab selumnya bisa diketahui kalau kualitas Pelayanan Publik Aparatur Desa Bagus Dalam Pembuatan Segel Tanah Tahun 2020 telah lumayan sempurna, maka pada bab ini akan dipaparkan kesimpulan yang bisa diambil sekaligus menanggapi terhadap rumusan permasalahan. Berikut paparannya:

1. Kualitas kinerja pelayanan publik aparatur Desa Bagus dalam pembuatan segel tanah telah terkategori maksimal, dilihat dari kualitas serta kuantitas pencapaian kerja aparatur serta kedisiplinannya dalam melayani. Disini partisipasi warga juga sangat diperlukan karena masyarakat yang dinilai ikut berperan serta dalam pelayanan agar lebih memudahkan kinerja aparatur dalam pengurusan segel tanah, Keahlian aparatur menuntaskan tugas serta tanggungjawabnya telah baik dilihat bagaiman aparatur sediakan pelayanan terhadap masyarakat terpaut penerimaan berkas yang masuk telah baik dilihat dari waktu

penyelesaian berkas ataupun laporan terselesaikan dalam waktu lumayan singkat.

2. Strategi yang dilakukan pemerintahan Desa Bagus untuk meningkatkan kinerja dalam melakukan pelayanan pembuatan segel tanah, Secara umum Kantor Pemerintahan Desa Bagus sudah menjalankan strategi dalam rangka meningkatkan kinerja kantor melalui serangkaian kegiatan. Dalam hal ini hasil penelitian yang diperoleh sudah sesuai dengan kerangka konsep penelitian yang mencoba mengkaji strategi peningkatan kinerja kantor melalui beberapa indikator diantaranya :

- A. Pendidikan serta pelatihan  
Pendidikan serta Pelatihan yang dilaksanakan pada Kantor Pertanahan Desa Bagus berjalan sesuai dengan rancangan dana APBDes Sehingga penerapannya sangat penting dalam rangka kenaikan kualitas aparatur dalam memakai teknologi data.

- B. Sistem evaluasi pegawai  
Untuk meningkatkan motivasi para aparatur dalam melaksanakan tugasnya, hingga sangat penting untuk melakukan evaluasi kinerja terhadap aparatur Dalam perihal ini sistem evaluasi kinerja jadi suatu tata cara yang instan dalam mendesak kinerja aparatur.

- C. Monitoring

Untuk melaksanakan pemantauan serta pengukuran terhadap kepuasan warga secara

berkesinambungan hingga butuh terdapatnya sistem monitoring ataupun penilaian. Kantor pemerintahan Desa Bagus dalam melaksanakan penilaian didasarkan pada pedoman ataupun ketentuan yang sudah ditetapkan.

## **SARAN**

Dari kesimpulan yang dipaparkan sebelumnya tentu ada saran atau masukan yang ingin disampaikan yang sekiranya dapat bermanfaat bagi kinerja aparatur pemerintahan desa bagus dalam pembuatan segel tanah. Adapun pemberian saran dari penulis yakni sebagai berikut :

1. Di harapkan kepada kantor pemerintahan Desa Bagus agar lebih sigap lagi khususnya bagi pegawai atau staf yang telah diberikan

tanggungjawab untuk mengurus segel tanah masyarakat. Aparatur atau para penyedia layanan harus bekerja lebih ekstra untuk penyelesaian pekerjaan agar tidak terjadi penumpukan berkas dan menanggapi setiap keluhan dan laporan dari masyarakat yang terkait dalam pengurusan segel tanah agar dapat mencapai kualitas kerja yang baik.

2. Strategi yang dilakukan pemerintahan Desa Bagus untuk meningkatkan kinerja dalam melakukan pelayanan pembuatan segel tanah sudah cukup bagus untuk meningkatkan kualitas kinerja namun sebaiknya di aparatur dan staf harus memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan membuat akun-akun media sosial, sehingga masyarakat dengan mudah menyampaikan saran, masukan, dan kritiknya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Abdullah dan Kamaruddin. 2003.

Fish Drying Using Solar Energy.

Lectures and Workshop Exercises

on Drying of Agricultural and

Marine Products. Jakarta: Regional

Workshops on Drying Technology.

159-191.

Abraham, Amin. 2008. Teori dan

Konsep Pelayanan Publik Serta.

Implementasinya. Jakarta: Mandar  
Maju.

Afrial J, R. (2009). Kualitas

Pelayanan Publik Kecamatan

setelah Perubahan Kedudukan dan

Fungsi Camat sebagai Perangkat

Daerah. Jurnal Ilmu Administrasi

Dan Organisasi, 16(2), 87–95.

Atep Adya Barata. (2003). Dasar-

Dasar Pelayanan Prima. Jakarta :

Elex Media. Kompetindo. Buchori,  
Saladin.

Dwiyanto, Agus. Dkk. 2002.

Reformasi Birokrasi Publik di  
Indonesia. Yogyakarta: Pusat Studi  
Kependudukan dan Kebijakan  
Universitas Gadjah Mada.

Fajar, Laksana, 2008. Manajemen  
Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit  
Graha Ilmu

Gronroos dalam Tjiptono (2005)

Harbani,

Pasolong.2013.Kepemimpinan  
Birokrasi. Bandung : CV.Alfabeta.

Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan  
Konsep Pelayanan Publik Serta.  
Implementasinya. Jakarta: Mandar  
Maju.

J. Supranto. 1997. “Pengukuran  
Tingkat kepuasan Pelanggan”.  
Jakarta: Rineka ipt.

Mahmudi. 2005. Manajemen  
Kinerja sektor publik. yogyakarta:  
UPP AMP YKPN.

Pasolong, Harbani, 2007, Teori  
Administrasi Publik, Alfabeta,  
Bandung

Samosir, 2005, “kualitas  
pelayanan adalah perbandingan  
yang diharapkan konsumen dengan  
pelayanan yang diterimanya”.

Satibi, Iwan. 2012. Manajemen  
Publik dalam Perspektif, Teoritik,  
dan Empirik. Bandung: Unpas  
Press. Surjadi.

Tjiptono, F. (2014). Pemasaran  
jasa: prinsip, penerapan, dan  
penelitian. Yogyakarta: ANDI  
OFFSET

Tjiptono, Fandy dan G. Chandra.  
2005. Service, Quality, &  
Satisfaction. Yogyakarta: Penerbit  
Andi

Winarsih. 2005. Manajemen  
Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka  
Pelajar. Basuki, 2003.

## **SKRIPSI**

RATNA ESA KUSWAT pada  
tahun 2017 dengan judul  
penelitian KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK DI  
KECAMATAN  
TANJUNGSARI KABUPATEN  
GUNUNG KIDUL

Arizki Afrizal Ahmad (2014) (Vol  
1, No.1 2014) dengan JUDUL  
KINERJA PEMERINTAHAN  
DESA SEBAGAI PENYEDIA  
LAYANAN PUBLIK DI DESA  
WRINGINPITU KECAMATAN

MOJOWARNO KABUPATEN  
JOMBANG”

Andi Supriadi (2012) dengan judul  
“ANALISIS KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK DI  
KANTOR KECAMATAN  
GUNUNG SARI KABUPATEN  
SERANG”

Reni Prasetyo pada tahun 2013  
dengan judul penelitian  
PELAYANAN PUBLIK DI  
KECAMATAN MARGOYOSO  
KABUPATEN PATI (STUDI  
TENTANG PELAKSANAAN  
UU NO. 25 TAHUN 2009  
TENTANG PELAYANAN  
PUBLIK)