

**KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PENERBITAN E-KTP DI
KECAMATAN BUNGARAYA KABUPATEN SIAK**

Oleh : Agusrianto

Pembimbing : Prof. Dr. Ashaluddin Jalil

Jurusan Sosiologi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

This Study aims to determine Community Satisfaction With The Servis Of Issuing E-KTP In Bungaraya Districts In Siak Regency. The method used is to use a survey method with technical quantitative analysis. As for the formulation of the problem in this study (1) What is the satisfaction of the Bungaraya Community with the E-KTP issuance in Siak Regency?.(2) How is the E-KTP issuance service received by the Bungaraya community?. Data collection techniques in this study were in the form of questionnaires, observation, documentation. This research was conducted in Bungaraya district in Siak Regency. The data analysis technique in this study is descriptive quantitative. The results of the explained that the results of the questionnaire answered that there was community satisfaction with the service for issuing E-KTP in Siak Regency, where the community is satisfied with the service provided by the E-KTP issuance service officer at the civil registry office in Siak Regency.

Keywords : Community Satisfaction, Elektronik-KTP, Issuance Service.

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas pokok lembaga negara dari tingkat pusat hingga daerah. Menurut UU Pengelolaan Kependudukan No.23 Tahun 2006, pelaksanaannya dimulai dari desa/kelurahan sampai ke kantor pada pendaftaran warga negara Indonesia. Undang-undang No.23 Tahun 2006 juga menyebutkan “setiap warga negara Indonesia yang telah mencapai usia 17 Tahun wajib memiliki salah satu dokumen kependudukan KTP yang berlaku secara nasional”. Undang-undang (1995) menyatakan bahwa “negara berkewajiban memberikan pelayanan kepada setiap warga untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dari berbagai sektor pelayanan, dengan mengutamakan proses pelayanan yang berkaitan dengan perwujudan hak-hak sipil dan kebutuhan masyarakat”. Pencapaian kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik dimulai dari provinsi, maka pemerintah daerah diarahkan untuk memberikan pelayanan publik dengan mudah dan cepat seperti yang diharapkan masyarakat selama ini.

Pemerintah Kabupaten Siak yang berkembang pesat mengarahkan pemerintahan dengan menyusun struktur organisasi dan tata kerja instansi dan lembaga teknis lainnya yang menjalankan fungsi pemerintahan. Tanggung jawab pemerintah termasuk seperti layanan, perawatan kesehatan, pendidikan dan pemerintah.

Pelayanan umum tidak terlepas dari lingkup seperti dalam contoh kepentingan publik dimana layanan publik yang diselenggarakan untuk melayani kepentingan bersama. Kepentingan publik berasal dari kumpulan kepentingan pribadi yang sama dengan kepentingan pribadi berasal dari hak asasi manusia (Moenir, 2008).

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dalam pelaksanaan penerbitan yang diberikan pemerintah masih kurang sesuai seperti apa yang di harapkan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari berbagai keluhan dari seluruh masyarakat Indonesia terutama di siak dan banyaknya surat pembaca media masa, sehingga dapat menimbulkan gambaran buruk sebagai aparatur pemerintah dalam pelayanan publik, menginggit fungsi utama pemerintah sebagai pemberi adalah melayani masyarakat. Maka selaku pemerintah perlu meningkatkan pelayanan dan lebih baik sebagai jasa publik pemerintah ditingkat daerah. Salah satunya adalah pelayanan administrasi kependudukan yaitu elektronik-KTP

Keputusan menteri pemberdayaan aparatur Negara No 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum pelaksanaan publik disebut bahwa yang termasuk kelompok pelayanan administrasi adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen seperti elektronik-Ktp, kartu keluarga, surat izin mengemudi (pemerintah pusat, daerah, kabupaten/kota dan lembaga lain yang setara) kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur Negara sebagai pegawai negeri. Pada masa otonom daerah, tugas pelayanan publik menjadi salah satu poin utama dalam meningkatkan kinerja instansi pemerintah.

Elektronik-KTP (E-KTP) ialah dokumen kependudukan yang berisi sistem keamanan/pengendalian baik di bidang manajemen maupun teknologi informasi dengan berbasis pada data base kependudukan nasional yang dibuat secara elektronik. Dalam baik dari segi fisik maupun pemanfaatannya sebagai komputerasi.

Tabel 1.1 Pelayanan E-KTP dari tahun 2017 - 2022

2017-2018	2019-2021	2022
14 hari kerja baru selesai E-KTP nya. Jika ada kendala bahkan bisa lebih dari 2 minggu.	Ditahun 2019 - 2021 mengalami covid-19 sehingga masyarakat ketika ingin melakukan pembuatan E-KTP maka masyarakat harus mengirim berkas melalui online (Whatsap).	Ditahun 2022 pelayanan penerbitan E-KTP jika masyarakat ingin membuat E-KTP 1 hari sudah siap. jika tidak ada kendala dari jaringan atau kalau tidak ada belangko E-KTP nya.

Sumber : observasi peneliti

Menurut Talcott Parsons (1975)

Teori Disonansi Kognitif

Disonansi kognitif ialah perasaan yang dimiliki oleh seseorang ketika seorang menemukan jati diri untuk melakukan hal-hal yang tidak sesuai dengan apa yang mereka ketahui atau mempunyai pendapat yang tidak sesuai dengan pendapat orang lain (dalam buku West & Turner 2008).

Dalam menjalankan kehidupan sosial pastinya banyak pilihan yang harus diambil baik itu yang buruk maupun yang baik, hal ini dapat dikatakan sebagai sikap untuk mengambil keputusan. Mengambil keputusan itu tidaklah mudah banyak faktor yang mempengaruhi keputusan tersebut, sehingga terkadang seseorang memiliki keraguan. Tidak hanya pada waktu yang ditentukan, tetapi juga setelah pemilihan masih ada keraguan atau biasa disebut disonansi kognitif.

Dari teori tersebut peneliti menjelaskan mengenai penelitiannya yang dimana, ketika masyarakat melakukan pembuatan atau pelayanan penerbitan Elektronik-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Siak, jika masyarakat mendapatkan layanan yang baik dari petugas pelayanan E-KTP, maka masyarakat merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan, begitu sebaliknya jika kalau masyarakat mendapatkan pelayanan yang tidak baik, maka perasaan masyarakat tidak akan puas.

Teori Struktural Fungsional

Menurut Talcott Parsons (1975) fungsi struktur, struktur sosial dan pranata sosial sistem tersebut termasuk dalam bagian-bagian atau elemen-elemen digabungkan dan dibawa ke keseimbangan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa teori ini (fungsional-struktural) menekankan keteraturan dan mengabaikan konflik dan perubahan dalam masyarakat. Asumsi dasarnya ialah bahwa semua struktur sistem sosial adalah fungsional bagi yang lain, sebaliknya jika tidak fungsional, struktur itu sendiri tidak ada atau akan hilang.

Struktur sosial menggambarkan jaringan hubungan sosial dimana interaksi sosial berproses dan menjadi terorganisasi. Melalui proses ini posisi-posisi sosial antara seorang dengan lainnya sebagai anggota masyarakat yang dapat dibedakan.

Dalam penelitian ini terjadi suatu hubungan interaksi antara masyarakat dengan fungsi struktur pemerintah tepatnya lembaga pelayanan pembuatan E-KTP yaitu Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Siak, Jadi menjalankan suatu struktur fungsional, jika struktur fungsional berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku maka struktur fungsional ini bisa dikatakan baik, jadi dipenelitian ini, keberadaan lembaga pelayanan penerbitan Elektronik-KTP di Dinas kependudukan Capil Siak menjadi kebutuhan publik untuk warga, karena masyarakat ingin memiliki identitas sesuai dengan peraturan yang berlaku untuk hidup kedepan yang lebih baik, maka itu masyarakat harus memiliki Elektronik-KTP.

Teori Interaksionisme Simbolik

Menurut tokoh Herbet Blumer interaksionisme simbolik, Arisandi berpendapat (2014) Interaksionisme Simbolik ialah hubungan yang terjadi secara alami antara orang-orang manusia dalam masyarakat dan masyarakat dan individu. hubungan antar manusia berkembang melalui simbol-simbol yang mereka ciptakan. Simbol-simbol tersebut seperti : gerakan tubuh, ekspresi wajah atau bahasa tubuh, yang dilakukan dengan sadar.

Interaksi simbolik didasari pada ide-ide individu dan interaksi dengan masyarakat. Esensi iteraksi simbolik ada suatu aktivitas yang merupakan ciri manusia, yaitu kominika atau pertukaran simbol yang diberikan makna. Prespektif ini menyorankan bahwa prilaku manusia harus dilihat sebagai proses yang memungkinkan manusia membentuk dan mengatur prilaku mereka dengan mempertimbangkan ekspektasi orang lain yang menjadi sasaran interaksi mereka. Definisi yang mereka berikan kepada orang lain, situasi, objek dan bahkan diri mereka sendiri yang menentukan prilaku manusia. Dalam konstruksikan dalam proses interaksi dan proses tersebut bukanlah suatu medium netral yang memungkinkan kekuatan-kekuatan sosial memainkan perannya, melainkan justru merupakan subtansi sebenarnya dari organisasi sosial dan kekuatan sosial.

Dalam menjalankan interaksi simbolik, dalam penelitian ini peneliti ketika masyarakat melakukan pelayanan pembuatan Elektronik-KTP di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak yang mana terjadi sebuah hubungan interkasi simbolik antara masyarakat dengan masyarakat lain nya dan antara masyarakat dengan petugas pelayanan pembuatan Elektronik-KTP di kantor dinas tersebut. Yang masyarakat berinteraksi mengenai pembuatan pelayanan Elektronik –KTP.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerjanya atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan anantara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan merasa sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka masyarakat akan merasa sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau. Pelanggan yang puas akan setia lebih malam.

Kepuasan ialah perasaan bahagia atau sedih yang di miliki seorang yang muncul kemudian dibandingkan antara kinerja seorang dengan hasil yang diinginkan (Koetler, 2005). Jika kinerja memenuhi harapan, maka pembeli akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa aman puas.

Di penelitian ini berfokus kepada Kecamatan Bungaraya yang dimana, kebutuhan masyarakat di Kecamatan Bungaraya pada Pelayanan Publik maupun jasa publik yang semakin tinggi dalam pelayanan penerbitan Elektronik-KTP maka diperlukan pelayanan yang lebih baik dalam penerbitan Elektronik-KTP dalam dua minggu telah selesai diterbitkan. Melihat Elektronik-KTP sebagai surat resmi agar dapat diakui sebagai warga Negara Indonesia. Pemerintah sebagai isu sentra yang diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien dan memiliki standar mutu pelayanan prima. dan yang dimana hasil observasi peneliti terdapat kurang lebih 3000 masyarakat yang belum mempunyai KTP atau yang belum mengurus pembuatan E-KTP.

Akibat dari poses penerbitan Elektronik-KTP menurut pengamatan masyarakat di Kecamatan Bungaraya yang

memakan waktu yang cukup lama 14 hari hingga berminggu-minggu, sehingga masyarakat merasa kurang memuaskan dengan pelayanan penerbitan Elektronik-KTP mengakibatkan masalah yang menghambat masyarakat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari dalam pengimputan data kependudukan sebagai tanda bukti diri pada proses pembuatan sertifikat atas hak tanah dan dokumen identitas lainnya.

Berdasarkan dari fenomena diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian “ **KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PENERBITAN E-KTP DI KABUPATEN SIAK**” .

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana pelayanan penerbitan E-KTP yang diterima oleh masyarakat Kecamatan Bungaraya?
2. Bagaimana kepuasan masyarakat Kecamatan Bungaraya dengan pelayanan penerbitan E-KTP?

TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui bentuk pelayanan penerbitan E-KTP yang diterima oleh masyarakat Bungaraya
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dengan pelayanan Penerbitan E-KTP Di Kecamatan Bungaraya Kabupaten Siak.

MANFAAT PENELITIAN

- a. Manfaat Teoritis
Penelitian ini dapat berguna bagi pengembang ilmu pengetahuan dan wawasan tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penerbitan E-KTP, sehingga mahasiswa yang ingin meneliti tentang judul ini dapat untuk dijadikan referensi.
- b. Manfaat Praktis

1. Penelitian ini diharapkan menjadi sumber ilmu pengetahuan bagi penulis yang mengkaji kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penerbitan E-KTP.
2. Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan sumber pengetahuan bagi mahasiswa yang ingin meneliti tentang judul ini.
3. Penulis berharap penelitian ini kelak menjadi sumber referensi bagi penelitian yang lain dengan yang sama agar dapat menambah sumber pengetahuan bagi penelitian lainnya di dalam kajiannya.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah bersifat kuantitatif deskriptif. Penelitian ini berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan penjelasan tentang objek penelitian dengan menggunakan data atau sampel yang terkumpul.

Lokasi penelitian ini dilakukan di wilayah Kecamatan Bungaraya di Kabupaten Siak. Populasi

Populasi merupakan sekumpulan objek yang menjadi pusat penelitian, yang memiliki informasi yang ingin di ketahui. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan di Bungaraya yang melakukan pengurusan pembuatan E-KTP sebanyak 45 orang berdasarkan catatan didapat peneliti.

a. Sample

Adapun pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh total dari anggota populasi yaitu 45 orang, dengan menggunakan teknik sampling jenuh atau sensus. Teknik sampling jenuh atau sensus adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2012).

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada data prime dan data sekunder :

1. data primer adalah data yang diperoleh secara langsung. yang mana data primer di penelitian ini yaitu hasil jawaban angket dari responden dan surat balasan riset.
2. data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui media perantara. Contohnya peneliti membaca skripsi dan referensi di perpustakaan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi merupakan pengamatan atau cara mengumpulkan data dengan cara pengamatan terhadap kegiatan yang berlangsung.
2. Angket ialah daftar pertanyaan tertulis terhadap masalah tertentu yang berikan secara langsung maupun tidak langsung yang bertujuan untuk mengevaluasi suatu masalah.
3. Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, buku, dan agenda foto kegiatan.

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah : Peneliti mengolah data menggunakan aplikasi SPSS versi 24.**ASIL DAN PEMBAHASAN**

Bagaimana Pelayanan yang diterima masyarakat Bungaraya

Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat dengan pelayanan publik dalam pembuatan Elektronik-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil di Kabupaten Siak. Hasil penelitian ini diperoleh berdasarkan sebaran angket yang dibagikan pada 45 sampel yang kemudian di olah dengan menggunakan program spss versi 24.

Adapun syarat untuk melakukan pembuatan Elektronik-KTP yang dimana masyarakat pertama harus membuat surat pengantar dari desa atau kelurahan, foto kopi Kartu keluarga, dan kemudian masyarakat langsung menuju ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Siak untuk melakukan pembuatan dan perekaman Elektronik-KTP dikantor tersebut. Pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk pelayanan berupa barang ataupun jasa yang bertanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik menjadi sesuatu yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam menunjang kebutuhan dalam kehidupannya. Pelayanan penerbitan Elektronik-KTP yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terhadap masyarakat menjadi tolak ukur kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil pengujian deskriptif untuk variabel Pelayanan Penerbitan E-KTP dengan item pertanyaan (1)Prosedur pembuatan E-KTP dilayani secara cepat: Masyarakat menjawab setuju sebanyak 29 orang atau 64,4%, (2)Pegawai Berkomunikasi baik dengan masyarakat : masyarakat mengatakan setuju sebanyak 32 orang atau 71,4% , (3)Pegawai peduli terhadap masalah pengurusan E-KTP Masyarakat : masyarakat mengatakan setuju 32 orang atau 71,1%, (4) Dinas Kependudukan Sipil Siak memberikan informasi yang jelas mengenai waktu pengambilan E-KTP : masyarakat yang mengatakan setuju 27 orang atau 60,0%.

Jadi, pelayanan yang diterima masyarakat Kecamatan Bungaraya baik dan petugas pelayanan memberikan pelayanan sesuai dengan SOP/prosedur sesuai dengan aturan yang berlaku.

Bagaimana Kepuasan Masyarakat Bungaraya Dengan Pelayanan Penerbitan E-KTP

Kepuasan adalah perasaan senang dan kecewa seseorang melalui perbandingan antara kesan kinerja dan harapan kepada seseorang ataupun instansi. Jika kinerja tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka tingkat kepuasan pelanggan rendah, begitu juga jika kinerja sesuai dengan apa

yang diharapkan maka kepuasan pelanggan juga meningkat, atau pelanggan merasa senang dan berkesan.

Kepuasan masyarakat menjadi suatu hal yang sangat penting dan perlu diperhatikan, termasuk kepuasan masyarakat dalam suatu instansi pemerintahan. Pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan menjadi tolak ukur kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Ketika pelayanan yang diberikan tidak sesuai atau buruk, maka masyarakat tidak akan merasa puas dan percaya.

Pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk pelayanan yang berupa barang ataupun jasa yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik menjadi salah satu yang paling dibutuhkan oleh masyarakat dalam menunjang kebutuhan dalam kehidupannya. Pelayanan penerbitan E-KTP yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terhadap masyarakat menjadi tolak ukur kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil pengujian deskriptif untuk variabel Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan penerbitan E-KTP dengan item pertanyaan berikut : (1) informasi mengenai prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan Sipil Siak mudah di dapatkan Masyarakat : masyarakat yang mengatakan setuju sebanyak 28 orang atau 62,3%, (2) Prosedur atau tahap alur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Siak mudah dipahami masyarakat : masyarakat yang mengatakan setuju sebanyak 27 orang atau 60,0%, (3) Petugas pelayanan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan : masyarakat yang mengatakan setuju sebanyak 31 orang atau 68,9%, (4) petugas pelayanan memiliki keahlian dan kecakapan dalam memberikan pelayanan :

masyarakat yang mengatakan setuju atau puas sebanyak 28 orang atau 62,2%, (5) petugas pelayanan Dinas Pencatatan Sipil Siak selalu ada di loket pelayanan : masyarakat yang mengatakan puas sebanyak 30 orang atau 66,7%, (6) petugas pelayanan sangat Disiplin dalam memberikan pelayanan : masyarakat yang menjawab puas sebanyak 29 orang atau 64,4%, (7) sarana dan prasarana yang disediakan Dinas kependudukan sangat memudahkan proses pelayanan : jawaban setuju atau puas dari responden sebanyak 30 orang atau 66,7% , (8) petugas pelayanan memberikan pelayanan yang adil dan sesuai dengan nomor antrian yang telah ditentukan : responden yang mengatakan setuju sebanyak 30 orang atau 66,7%

Jadi, masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas yang dimana masyarakat mendapat kan pelayanan sesuai dengan nomor antrian yang telah ditentukan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan angket dan perhitungan yang dilakukan dengan spss versi 24, maka diperoleh tingkat kepuasan masyarakat yaitu, baik yang mana dari hasil pengisian angket dari responden mengatakan setuju sebanyak 65,21%. Bahwa masyarakat puas dengan pelayanan penerbitan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Sipil Siak. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan Sipil Kabupaten Siak termasuk dalam kategori yang baik. kinerja yang baik dan teratur berdampak baik pelayanan yang berkualitas, pelayanan yang berkualitas memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat dalam melakukan pengurusan penerbitan E-KTP.

2. dapat dilihat bahwa yang mendominasi responden terbanyak terdapat pada umur 25-32 tahun sebanyak 12 orang atau setara 28,9%, dan responden memiliki pendidikan yang layak yang mana responden yang tamat SMA sebanyak 21 orang atau setara 46,7% dan S1 sebanyak 16 orang atau setara 35,7%, dan lama tinggal responden dan yang mendominasi tentu nya 10 tahun lebih sebanyak 43 orang dengan akumulasi 95,6%.

SARAN

Berdasarkan Kesimpulan penelitian di atas, maka peneliti mengemukakan saran. Pelayanan akan menjadi tolak ukur dari baik buruk nya pandangan masyarakat terhadap suatu instansi. Pelayanan penerbitan E-KTP di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Siak memang sudah baik dan masyarakat juga merasa puas dan nyaman dengan pelayanannya, tetapi dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat maka ada banyak hal yang harus di tingkatkan lagi baik itu dari segi pelayanan, sistem dan lain sebagainya yang dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan dokumen-dokumen negara.

DAFTAR PUSTAKA

Ardianto, E. (2010). *Metode Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Simbiosis Rekatama Media. Bandung.

Arikunto, S. (2018). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Ghibson, I. d. (1987). *Fundamental Of Management*. Six Edition.

Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Koetler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.

Koetler, P. K. (2018). *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 Edisi 12. cetakan Ke 3*. PT. Indek Jakarta.

Lijan Poltak Sinambela, d. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Lukman, S. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press.

Mar'af. (1981). *Sikap Manusia, Perubahan serta Pengukurannya*.

Mardalis. (2003). *Metode Wawancara*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Moenir. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.

Ndraha, T. (2003). *Kybernology (Ilmu Pemerintah Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.

Parsons, T. (1975). *The Present Status of "Structural-Functional" Theory In Sosiologi" In Talcott Parsons, Social System And The Evolution Of action Theory*New York : The Pass Perss.

Pasolong, H. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.

Rakhmat, J. (2007). *Psikologi Komunikasi*.

Sinambela, L. P. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Subarsono, A. D. (2005). *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sugiyono, P. D. (n.d.). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Vol. 16 x 24). April 2016.
- Tjipto, F. (2001). *Management Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, H. (2009). *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Persada.
- Umar, H. (2009). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- West, R. d. (2008). *Pengantar Teori Komunikasi* . Jakarta: PT. Salemba Humanika.
- Widodo. (2001). *Good Governance : Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas Dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendikia.