

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PINGGIR

**MARTINA GLORIA SITORUS**  
**Email : thynaglow@gmail.com**  
**Pembimbing : Dr. H. Zaili Rusli SD, M.Si**

Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Riau

Program Studi Administrasi Publik FISIP Universitas Riau  
Kampus bina widya jl. H. R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293-  
Telp/Fax. 0761-63277

## ABSTRACT

*Subdistrict of Pinggir is a government agency that has the main task to organizing public services. Public service as something that associated with fulfillment of expectations /needs of the public, which is quality service is can provide products dan services in accordance with needs and expectations of public. In fact there are still complaints from the public which is there are still people whowait because service schedule is not on time, facilities is inadequate. As for the purpose of this research is to find out about quality of public service in Subdistrict of Pinggir.*

*Concept of theory that researcher uses is service quality according To Ratminto's theory, there are indicators affect the quality of service which is completion time of service, cost of service, procedure of service, and facilities. This research is using qualitative research method and evaluating data with descriptive method, collecting data with interview technique, observation, and documentation from research informants.*

*The result of this research showing that Subdistrict of Pinggir in doing public service is still not optimal yet that can be discovered by the time of sevice is uncertain, the cost of servie that are not clear, the presence of Camat less than optimal, and facilities is inadequate. Factors that influence subdistrict of Pinggir in doing public service influenced by employee discipline, untrasparent cost of service, and inadequate the facilities.*

*Key Words : Service Quality, Public Service*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat mendasar bagi instansi pemerintah maupun swasta. Pemerintah

sebagai pelayan masyarakat (*public servant*) mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan secara profesional.

Pelayanan publik yang profesional artinya suatu pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi pelayanan atau aparat pemerintah. penyelenggaraan otonomi daerah berdasarkan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah adalah untuk meningkatkan pelayanan publik, kesejahteraan masyarakat lokal, daya saing antar daerah, dan peran serta masyarakat. Dimana pemerintahan daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk di dalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya.

Pemerintah Kecamatan merupakan salah satu wujud dari otonomi daerah. Kecamatan merupakan tempat memproduksi pelayanan baik pelayanan perizinan maupun pelayanan non perizinan yang sifatnya wajib bagi setiap anggota masyarakat.

Pelimpahan wewenang diharapkan pemerintah daerah mampu lebih meningkatkan efisiensi alokasi sumber daya dan daya tanggap pemerintah, serta akan membawa pemerintah daerah lebih dekat dengan warganya. Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis merupakan salah satu wujud dari otonomi daerah. Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis diharapkan mampu memberikan pelayanan

publik yang baik kepada masyarakatnya.

Sebagai perangkat daerah Kabupaten Bengkalis, Kecamatan Pinggir merupakan unsur lini kewilayahan yang kegiatannya bersifat operasional, memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Sebagai sebuah organisasi publik yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan, Kantor Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis sebagai salah satu lembaga publik yang memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan dituntut tingkat pelayanannya melalui peningkatan kinerja operasional para pegawai, karena kinerja pegawai yang tinggi akan mencerminkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Sebaliknya rendahnya kinerja operasional pegawai akan mencerminkan rendahnya kinerja organisasi.

Mengacu pada **Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 19 Tahun 2009** tentang kedudukan, tugas pokok, fungsi rincian tugas, pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku untuk seluruh kecamatan di Kabupaten Bengkalis termasuk salah satunya di lingkungan Kantor Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis yang berhubungan dengan pelayanan terhadap masyarakat dalam pengurusan semua perizinan dan penerbitan surat sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh Camat Pinggir

Kabupaten Bengkalis untuk mencapai visi Standar Operasional Prosedur (SOP) tahun 2014 yaitu “Tercapainya pelayanan prima sistem PATEN menuju tata kelola pemerintahan yang lebih baik”. Berkaitan dengan sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini diatur oleh Permendagri No. 4 Tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan dimana sistem tersebut wajib diterapkan oleh seluruh kecamatan di Indonesia.

Pelayanan pengurusan surat menyurat dan perizinan merupakan pelayanan publik yang sangat penting di Kantor Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis. Oleh karena itu, pemerintah Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis sebagai penyedia layanan publik senantiasa dituntut kemampuannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar semua masyarakat dapat menikmati layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan merasakan kepuasan dalam pelayanan publik atau pelayanan umum di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis. Realitasnya yang penulis temui melalui observasi di lapangan menunjukkan bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis saat ini masih belum memadai, karena masih terdapatnya keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan

publik di Kantor Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.

Berita mengenai keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pinggir yaitu :

*Pinggir,(Global) Beginilah jadinya, jika seorang pemimpin kecamatan terlihat sibuk dengan urusan sendiri, sehingga tugas pokoknya untuk melayani masyarakat dalam pengurusan terkesampingkan. Bahkan, di Kecamatan Pinggir yang baru dijabat oleh camat yang baru itu, terdapat beberapa masyarakat yang terlihat sabar menunggu padahal mereka sudah menunggu sekitar 8 (delapan) jam untuk mendapatkan tanda tangan camat untuk suatu urusan. Seperti yang disampaikan salah seorang masyarakat Desa Buluh Apo, Kecamatan Pinggir, yang tidak sudi namanya disebutkan Senin (24/11) mengatakan, saya sudah dari pukul 07.00 Wib menunggu untuk meminta tanda tangan pak camat yang baru. Ditunggu hingga siangya atau pukul 15.45 Wib, tetap saja tak kunjung ada kejelasan, padahal saya menunggunya dari saat orang upacara, namun hingga saat ini tidak ada kejelasan, padahal saya hanya meminta tanda tangan pak camat untuk proposal bantuan hewan peternakan',celetuknya. Pantauan wartawan, dalam daftar buku tamu yang ada dimeja kantor Camat Pinggir, terlihat namanya pada urutan teratas namun hingga sore tak kunjung*

selesai. Jika hal ini terus dibiarkan untuk menjumpai orang nomor satu di Kecamatan Pinggir membuat sebagian masyarakat yang akan berurusan menjadi kesulitan dan susah. Saat ditemui wartawan di ruang Camat Pinggir Nazli, SH, terlihat ruangnya penuh sesak dengan antrian tamu untuk menjumpai Camat Pinggir itu. Dan ketika dikonfirmasikan masalah itu ke Hpnnya, Camat Pinggir Nazly SH dikonfirmasi melalui pesan singkat tidak memberikan jawaban hingga berita ini diterbitkan.

(<http://riau-global.com/read-3422-2014-11-24-masyarakat-keluhkan-pelayanan-di-kantor-camat-pinggir.html>)

Permasalahan pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis, yaitu:

1. Kurangnya kepastian jangka waktu penyelesaian pelayanan sehingga waktu penyelesaian pelayanan seringkali melewati batas waktu yang sesuai dengan prosedur.
2. Kurangnya kepastian biaya/tarif pelayanan yang harus dikeluarkan sehingga mengakibatkan terjadinya pungutan liar (pungli) dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.
3. Kurang memadainya sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kecamatan Pinggir

Kabupaten Bengkalis sehingga mengakibatkan ketidaknyamanan pengguna layanan.

## TINJAUAN PUSTAKA

### HASIL & PEMBAHASAN

Penelitian ini menganalisa tentang kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis kualitatif yaitu teknik menganalisa data dengan menggambarkan secara utuh kenyataan mengenai permasalahan yang diteliti. Setelah data dapat dianalisa secara deskriptif, kemudian untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Pinggir. Data yang diperoleh dalam penelitian ini dilakukan menggunakan wawancara langsung oleh penulis dengan informan. Dengan menggunakan pedoman wawancara yaitu penulis berkomunikasi langsung dengan orang-orang yang melaksanakan pelayanan di Kantor Kecamatan Pinggir. Dengan maksud untuk memperoleh informasi tentang permasalahan yang sedang diteliti sehingga dapat diketahui pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Pinggir.

## **A. Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis**

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya.

Untuk melihat kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pinggir dapat dilihat dari indikator kualitas pelayanan sebagai berikut:

### **1. Waktu penyelesaian pelayanan**

Adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administrasi samapi dengan selesainya suatu proses pelayanan. Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan harus diinformasikan secara jelas. Untuk mengukur kualitas pelayanan dengan memperhatikan ketepatan jadwal pelayanan atau waktu penyelesaian pelayanan serta sejauh mana kemampuan

para petugas dalam memberikan pelayanan tepat pada waktunya.

Terdapat keragaman pendapat dari masyarakat. Tetapi penulis menemukan bahwa masih ada keluhan dari masyarakat mengenai jadwal pelayanan yang tidak tepat waktu dan waktu penyelesaian yang lama. Pelaksanaan pelayanan di Kantor Kecamatan Pinggir belum sepenuhnya sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Hal ini disebabkan karena tidak semua aparatur kecamatan dapat disiplin terutama dalam hal ini disiplin waktu sebagai wujud abdi kepada masyarakat. Sehingga masyarakat harus menunggu aparatur kecamatan datang agar kebutuhan pelayanannya dipenuhi. Penulis memperoleh data bahwa pemerintah Kecamatan Pinggir masih sudah memiliki ketentuan tentang standar waktu pelayanan tetapi belum berjalan dengan baik, sehingga masyarakat ketika berurusan dihadapkan pada suatu kenyataan bahwa cepat atau lambatnya penyelesaian kepentingan masyarakat sangat bergantung pada ada atau tidaknya pegawai yang berwenang mengurus kepentingan tersebut. Seharusnya aparatur kecamatan harus lebih disiplin lagi dalam datang tepat waktu, agar masyarakat terlayani dengan baik. Karena jika aparatur kecamatan tepat dalam masuk kantor maka dapat membuka pelayanan tepat waktu pula. Sehingga pelayanan yang dibutuhkan masyarakat

dapat segera terselesaikan dengan cepat.

## **2. Rincian biaya/tarif pelayanan**

Adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang nominal dan tata cara pembayarannya ditetapkan pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Kepastian dan rincian biaya pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas. Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Biaya atau tarif pelayanan seharusnya memiliki kejelasan biaya yang dikenakan dalam suatu pelayanan serta bersifat ekonomis. Selain itu, setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai tanda bukti dengan jumlah yang dibayarkan.

Dalam **Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 14 Tahun 2011** tentang Retribusi Perizinan Tertentu tidak dijelaskan rincian biaya yang harus dibayar masyarakat untuk pengurusan perizinan, tetapi dikatakan bahwa prinsip dan sasaran dalam penetapan tarif retribusi izin didasarkan pada tujuan untuk menutup sebagian atau seluruh biaya penyelenggaraan pemberian izin

yang bersangkutan. Namun sudah seharusnya biaya atau tarif suatu pelayanan bersifat ekonomis, artinya biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan, tidak terlalu tinggi di luar kewajaran, dan disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.

Dari uraian yang mencakup tentang kepastian rincian biaya atau tarif pelayanan dengan pembuktian seperti hasil wawancara tersebut dan didukung oleh teori, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pinggir terhadap kejelasan biaya atau tarif yang wajar dan mudah dijangkau masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada segenap masyarakat terutama yang dikaji pada indikator tersebut masih menunjukkan hasil yang tidak baik. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kejelasan biaya atau tarif dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pinggir harus lebih transparan.

## **3. Prosedur pelayanan**

Adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Kualitas pelayanan

diukur dengan memperhatikan sejauh mana para petugas dapat memberikan pelayanan yang sigap, cepat, serta tanggap. Indikator ini juga digunakan untuk melihat sejauh mana aspek pelayanan yang diberikan petugas mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang berkepentingan secara tepat dengan mutu pelayanan yang optimal. Dengan adanya birokrasi yang mudah dan tidak berbelit-belit dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku.

prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam memberikan suatu pelayanan dapat dikatakan baik, hal ini dikarenakan kejelasan atau kepastian serta prosedural, artinya sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, karena telah ada prosedur dan persyaratan yang jelas dalam pelayanan administrasi atau pelayanan perizinan di Kantor Kecamatan Pinggir, maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa prosedur yang jelas dalam pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Kecamatan Pinggir pada masyarakat telah dilakukan sesuai dengan prosedur yang ada yaitu masyarakat harus menyediakan setiap persyaratan yang sesuai dengan ketentuan yang ada.

Prosedur yang jelas dalam pelayanan telah diterapkan dengan baik, walaupun dalam pelaksanaannya masih ditemui beberapa kendala dari masyarakat

yang merasa prosedurnya terlalu berbelit-belit.

#### **4. Sarana dan prasarana**

Adalah faktor yang sangat penting untuk menunjang kelancaran dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan administratif. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai akan memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, pemerintah kecamatan sudah berusaha memberikan sarana dan prasarana pendukung yang baik. Dari hasil wawancara dengan camat diketahui bahwa bangunan baru Kantor Kecamatan Pinggir yang baru akan segera diresmikan dan akan diadakan penambahan jumlah fasilitas pendukung seperti kursi tunggu. Hal ini sejalan dengan apa yang dikeluhkan masyarakat terhadap kurangnya kursi tunggu yang ada.

Dari uraian yang mencakup tentang kelengkapan sarana dan prasarana pendukung pelayanan dengan pembuktian seperti hasil wawancara tersebut dan didukung oleh teori, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pinggir terhadap kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan publik yang disediakan kepada segenap masyarakat terutama yang dikaji pada

indikator tersebut menunjukkan hasil yang cukup baik. Dengan akan diresmikannya gedung baru Kantor Kecamatan Pinggir serta jumlah sarana dan prasarana yang akan ditambah diharapkan menjadi sebuah solusi dari keluhan-keluhan masyarakat selama ini. Sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang nyaman dan akan mendukung kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pinggir.

## **B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis**

1. Disiplin aparatur/pegawai yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsisten waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam suatu pelayanan publik, aparatur sebagai pelaksana pelayanan publik menjadi salah satu faktor penting dalam hal kualitas pelayanan publik. Seringkali beberapa dari pegawai datang ke kantor tidak tepat waktu dengan alasan jarak tempat tinggal dengan kantor jauh. Jika hal ini tidak dirubah dan terus berlanjut, sampai kapanpun pelayanan di Kantor Kecamatan Pinggir akan terhambat dan mengakibatkan jadwal pelayanan tidak tepat waktu dan terlambat. Oleh

karena itu perlu adanya upaya pembinaan yang bersifat konsisten berkesinambungan, serta ketegasan dari camat sebagai pimpinan di Kantor Kecamatan Pinggir dalam membina aparatur-aparatur yang kurang disiplin. Seringkali beberapa dari pegawai datang ke kantor tidak tepat waktu dengan alasan jarak tempat tinggal dengan kantor jauh. Jika hal ini tidak dirubah dan terus berlanjut, sampai kapanpun pelayanan di Kantor Kecamatan Pinggir akan terhambat dan mengakibatkan jadwal pelayanan tidak tepat waktu dan terlambat. Oleh karena itu perlu adanya upaya pembinaan yang bersifat konsisten berkesinambungan, serta ketegasan dari camat sebagai pimpinan di Kantor Kecamatan Pinggir dalam membina aparatur-aparatur yang kurang disiplin.

2. Kepastian biaya/tarif pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Munculnya keluhan-keluhan mengenai kualitas pelayanan publik dan penyelenggaraan pelayanan publik seperti permintaan imbalan atau biasa disebut uang administrasi membuat masyarakat tidak puas dengan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pinggir. Tidak adanya transparansi mengenai

rincian biaya/tarif pelayanan membuat masyarakat.

Transparansi pemerintah Kecamatan Pinggir dalam pelayanan publik masih memerlukan upaya-upaya perbaikan yang sistematis. Pemerintah kecamatan Pinggir sebaiknya membuat suatu sistem informasi yang dapat diakses oleh semua pihak yang berkepentingan.

3. Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Hasil penelitian memperlihatkan bahwa penilaian masyarakat yang menyatakan fasilitas fisik yang masih kurang memadai untuk mendukung prosedur pelayanan yang ada. Hal tersebut mengartikan bahwa dukungan fasilitas fisik guna mendukung pelaksanaan prosedur kerja masih kurang dan perlu untuk diusahakan pengadaannya karena hal ini sangat berhubungan dengan kelancaran dan kenyamanan proses pelayanan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan oleh penulis dan penjabaran teori yang dipakai maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis dapat dikatakan kurang memuaskan dan dapat

disimpulkan pelayanannya belum terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari empat indikator yaitu waktu penyelesaian, biaya pelayanan, prosedur pelayanan, serta sarana dan prasarana. Pada beberapa indikator kualitas pelayanan pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pinggir mengalami beberapa kendala antara lain pertama waktu penyelesaian meliputi ketepatan jadwal pelayanan yang kurang jelas dan waktu penyelesaian yang lama, biaya pelayanan meliputi biaya pelayanan yang tidak jelas dan tidak wajar, ketiga sarana dan prasarana, kondisi kursi tunggu yang kurang memadai dan ruang tunggu yang belum sepenuhnya memberikan rasa nyaman kepada masyarakat.

### **B. SARAN**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis, yaitu :

- 1) Disiplin aparat/pegawai sebagai petugas pelayanan; kurangnya disiplin aparat kantor kecamatan datang ke kantor tepat waktu sehingga jadwal pelayanan yang terlambat dari yang sudah ditentukan. Kehadiran camat di kantor yang kurang maksimal juga mengakibatkan waktu penyelesaian pelayanan menjadi terhambat.
- 2) Kejelasan rincian biaya/tarif pelayanan, ketidakjelasan mengenai biaya/tarif

pelayanan dan tidak wajar menjadi citra buruk terhadap kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.

- 3) Sarana dan prasarana, sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis terutama kursi tunggu dimana bila masyarakat ramai melakukan pengurusan di Kantor Kecamatan mengakibatkan banyak masyarakat yang tidak mendapat kursi dan harus tegak untuk mengantri dan kondisi ruang tunggu yang sempit membuat sesak. Hal ini sangat mengganggu kenyamanan masyarakat yang melakukan pengurusan di Kantor Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.

#### DAFTAR PUSTAKA

Budiono, B, 2006. *Pelayanan Prima Perpajakan, Edisi Kedua*. PT. Rineka Cipta. Jakarta

Dwiyanto, Agus. *Manajemen Pelayanan Publik*. Universitas Gajah Mada Press. Yogyakarta

Gosperz, Vincent, 1998. *Manajemen Kualitas Dalam Industri*. PT. Gramedia. Jakarta

Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Penerbit Gava Media. Yogyakarta. 2011

Herman, Hudoyo. 2004. *Bentuk-Bentuk Pelayanan*. Semangat. Jakarta

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung. Mandar Maju

Kotler, P. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. PT. Prenhallindo. Jakarta

LAN Republik Indonesia. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Penerbit LAN. Jakarta. 2003

Lukman, Sampara. 1999. *Pelayanan Prima*. Penerbit Lembaga Administrasi Negara. Jakarta

Melayu S.P Hasibuan. 2003. *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada

Moenir, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta

Mustopadidjaja, 1999, *Arah Kelembagaan Pemerintahan Daerah Propinsi, Kabupaten dan Kota Sebagai Implikasi Pemberlakuan UU Nomor 22 tahun 1999*, makalah disampaikan pada lokakarya tentang "Kewenangan dan Penataan Kelembagaan Pemerintah Daerah Dalam Rangka Pelaksanaan UU Nomor 22 dan Nomor 25 tahun 1999", tanggal 30 Juni – 1 Juli

1999 di Hotel Grand Aquilla Bandung

Parasuraman, A., Valarie A. Zeithmal, 1990. *A Conceptual Model of Serving Quality*. Journal Marketing

Rangkuti, Freddy. 2008. *Measuring Customer Satisfaction*. PT. Gramedia Pustaka Umum. Jakarta

Ratminto & Atik Spti Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Saefullah, H. A. Djadja. 2008. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi*. Bandung: LP3AN FISIP UNPAD

Semil, Nurmah. 2005. *Analisis Kinerja Pelayanan Instansi Pemerintah Studi Kasus Di Kantor BPN Kota Semarang*. MAP Undip. Semarang

Sinambela Poltak, Lijian. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan dan Implementasi)*. PT. Bumi Aksara, Jakarta

Sitorus, Monang, 2009. *Manajemen Pelayanan Publik*. Unpad Press, Bandung

S.P. Hasibuan. 2003. *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

Sutopo, dkk. 1994. *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara. Jakarta

Sunu, Pramuda. 1999. *Pelayanan Prima: Lembaga Administrasi Negara*. Jakarta

Thoha, Miftah. 1995. *Birokrasi Indonesia Dalam Era Globalisasi*. Pusdiklat Pegawai Depdikbud, Sawangan-Bogor

Tjiptono, Fandy. 1995. *Service Total Quality*. Penerbit PT. Grasindo. Yogyakarta

Trilestari, EndangWirjatmi. Pengaruh Perilaku Aparat Terhadap Kualitas Layanan Publik, Tesis. Bandung: PPS Unpad. 2004

#### Peraturan perundang-undangan :

Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 19 Tahun 2009 tentang kedudukan, tugas pokok, fungsi rincian tugas, pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 14 Tahun 2011 tentang Retribusi Perizinan Tertentu.