eJournal Ilmu Pemerintahan, 2016, 4 (3): 1239-1248
ISSN 2477-2458, ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id
© Copyright 2016

STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN KUALA KECAMATAN SAMBOJA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Muhammad Desmi Alfian [1]

Abstrak

Muhammad Desmi Alfian Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Mulawarman. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kuala Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara* dibawah bimbingan Bapak Dr. H. Muhammad Jamal Amin, M.Si sebagai dosen pembimbing 1 dan Bapak Budiman, S.IP, M.Si sebagai dosen pembimbing 2. Tujuan dari penelitian untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kuala Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara. Teknik pengumpulan data menggunakan tiga cara yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi serta Sumber Data yang digunakan yaitu Teknik Purposive Sampling, sementara fokus penelitian ini adalah Transparan, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban, Metode yang digunakan bersifat Kualitatif Deskriptif.

Dari hasil penelitian di ketahui Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kuala Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara dalam Transparan, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban dan penghambat dalam pembuatan KTP, Kartu keluarga, dan Pembuatan Sertifikat Tanah yang menjadi Faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan Kelurahan Kuala Samboja adalah kurangnya unit komputer dan generator di kantor kelurahan kuala jika terjadi pemadaman listrik dan gangguan tekhnis dari fasilitas kantor kelurahan kuala.

Berdasarkan hasil analisis data, untuk mencapai Kualitas Pelayanan Publik yang maksimal di Kantor Kelurahan Kuala Kecamatan Samboja antara lain pihak kelurahan menambahkan beberapa unit komputer baru dan menyiapkan generator saat terjadi pemadaman listrik, melakukan sosialisasi, melakukan evaluasi dan pengawasan secara rutin serta menambah jumlah pegawai dan melakukan pembinaan terhadap kinerja pegawai.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Kelurahan

Pendahuluan

Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah

[1] Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: desmigagah@gmail.com

sedangkan kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit seperti: a) Tata cara pelayanan, b) Rendahnya pendidikan aparat, c) Disiplin kerja. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan umum di daerah.

Kelurahan Kuala Samboja yang terletak di jalan poros Samboja-Handil memiliki luas keseluruhan 2.038 Ha^2 dan jumlah penduduk 6.042 jiwa yang mendiami wilayahnya merupakan kelurahan yang mengatur segala hal yang menyangkut kegiatan birokrasi masyarakatnya. Untuk memperlancar proses pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, Kelurahan ini di dukung dengan para staf dengan tingkat pendidikan Sekretaris Lurah dengan tingkat pendidikan S2 dan Lurah dengan tingkat pendidikan S1, sedangkan untuk staf pegawai meliputi 3 orang golongan III, 4 orang golongan II dan I orang golongan I dengan total keseluruhan staf mencapai 10 orang.

Kerangka Dasar Teori

Kualitas Pelayanan

Definisi Kualitas

Menurut Gaspersz (2002 : 181) mendefinisikan kualitas adalah : Totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dispesifikasikan.

David Garvin, (dalam Yamit, 2005 : 9) mengidentifikasikan lima pendekatan perspektif kualitas yang dapat digunakan oleh para praktisi bisnis, yaitu :

1. Transcendental Approach
2. Product-based Approach
3. User-based Approach
4. Manufacturing-based Approach
5. Value-based Approach

Menurut Zeithaml, dkk, (dalam Yamit, 2005 :10) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh parapelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

1. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan telah yang dijanjikan.
2. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dansifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya,resiko ataupun keragu-raguan.

4. *Empathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.
5. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan atau jasa

Pengertian Pelayanan dan Jasa

Menururt Pasolong (2007:129) pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Haksever et al (2000) menyatakan bahwa jasa atau pelayanan (services) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis.

Faktor – Faktor Pelayanan

Menurut Moenir (2001:88-127) pelayanan kepada masyarakat akan terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor antara lain:

Faktor Pendukung Pelayanan

1. Faktor Kesadaran
2. Faktor Aturan
3. Faktor Organisasi
4. Faktor Pendapatan
5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan
6. Faktor Sarana Pelayanan

Faktor Penghambat

1. Segi sarana yaitu kerusakan alat atau mesin peralatan yang tidak berfungsi dengan baik sehingga menghambat pelaksanaan pelayanan.
2. Segi manusia yaitu perbedaan pola pikir, orientasi, perasaan, tingkat pendidikan, keadaan sosial ekonomi dan latar belakang budaya manusia yang beraneka ragam sehingga dapat menyebabkan perbedaan pemahaman antara pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan dan dapat menghambat pelaksanaan pelayanan.

Klasifikasi Pelayanan

Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri – ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu :

1. Pelayanan Administratif, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen
2. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan atau pengolahan barang berwujud fisik

termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung dalam suatu sistem.

2. Pelayanan Jasa, yaitu jenis pelayanan oleh unit pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya.

Pelayanan Publik

Dalam Sinambela (2010, hal : 6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparan
   Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas
   Pelayanan yang dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional
   Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif
   Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak
   Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi di lihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban
   Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Dalam pasal 18 dan 19 bagian ketiga UU No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, masyarakat memiliki hak dan kewajiaban dalam penyelenghgaraan pelayanan publik, yaitu :

Pasal 18, masyarakat berhak:

1. Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
2. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
3. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
4. Mendapat advokasi, perlindungan, dan atau pemenuhan pelayanan;
5. Memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara unutk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
6. Memberitahukan kepada pelaksana unutk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan uang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;

7. Mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan tau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman;
8. Mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standard pelayanan dan atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina penyelenggara dan ombudsman; dan
9. Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai sesuai dengan atas dan tujuan pelayanan.

Pasal 19, masyarakat berkewajiban

1. Mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
2. Ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan atau fasilitas pelayanan publik; dan,
3. Berpartisipasi aktif dan memenuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dimana penelitian ini berusaha memberi gambaran atau penegasan suatu konsep, situasi atau kejadian, secara sistematik. Kemudian meganalisis dan menyajikan fakta secara akurat.

Fokus Penelitian

Dalam setiap penelitian harus mempunyai fokus penelitian yang menjadi objek penelitian pada kegiatan kualitas pelayanan publik yang ada di Kelurahan Kuala Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara dalam upaya memuaskan masyarakat sebagai pelanggan, adapun kegiatan yang dilakukan adalah perbaikan menejemen administrasi kantor.

Sumber Data

Dalam penelitian ini, pemilihan narasumber dilakukan menggunakan Teknik Purposive Sampling yaitu Sumber data sekunder yang diperoleh berdasarkan teknik purposive sampling, yaitu menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu yang dapat memberikan data secara maksimal.

Hasil Penelitian

Gambaran umum

Kelurahan Kuala Samboja teletak di Kecamatan Samboja yang mempunyai luas wilayah 2.038 Ha^2 terbagi menjadi 14 RT dengan jumlah penduduk sebesar 6.042 Jiwa dengan 1.497 KK dengan batas- batas wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Kelurahan Teluk Pamedas
- Sebelah Selatan : Kelurahan Tanjung Harapan
- Sebelah Barat : Desa Bukit Raya

- Sebelah Timur : Selat Makassar

Kelurahan Kuala Samboja merupakan Kelurahan yang terbentuk berdasarkan Undang Undang Nomor 5 Tahun 1979 Tentang pembentukan dan pengabungan desa. Kelurahan ini beralamat di Jalan Raya Balikpapan-Handil RT 8 Kuala Samboja. Kelurahan ini bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan birokrasi kepada 6.042 jumlah penduduknya dengan jumlah pegawai sebanyak 10 orang.

Kualitas Pelayanan Publik Kelurahan Kuala Samboja

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan beberapa informan, telah diperoleh data –data adalah sebagai berikut.

Indikator Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kuala

Transparan

Adapun Transparansi yang dilakukan oleh Kelurahan Kuala memberikan kemudahan bagi masyarakatnya dalam pengurusan KTP atau Kartu Keluarga dengan adanya trasnparansi, sebagai informasi Waktu pelayanan, prosedur pelyanan, dan beban biaya administrasi.

Akuntabilitas

Kantor Kelurahan Kuala ialah Kelurahan Kuala selalu memberikan informasi playanan seperti prosedur pelayanan dan waktu pelayanan untuk memudahkan masyrakat kuala dan dapat dipahami dengan mudah, namun dalam waktu proses pengurusan nya terkadang lambat dan Kantor Kelurahan Kuala belum bertanggung jawab di karenankan adanya beberapa hambatan seperti padamnya listrik atau gangguan tekhnis dari fasilitas kantor Kelurahan Kuala. Sebagai tanggung jawabnya pihak Kelurahan Kuala akan menambah beberapa computer baru dan menggunakan generator agar proses pelayanan berjalan tepat waktu

Kondisional

Kelurahan Kuala belum pernah mengalami pelayanan yang melebihi kapasitas (antre), Dan jika terjadi demikian Kelurahan Kuala memilki solusi agar terciptanya pelayanan yang kondisional seperti, pembukaan loket baru dan penambahan pegawai sementara dalam melayani para penerima pelayanan. Kelrahan Kuala juga lebih mendahulukan kelompok masyarakat rentan dalam pelayanan, tentunya dengan pendampingan orang terdekat yang bersangkutan.

Partisipatif

Kelurahan Kuala Samboja memalui RT setempat untuk di edarkan kepada warga setempat dalam bentuk permintaan sumbangan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat dalam membangun berbagai Sarana dan Prasarana seperti :

1. Prasarana perhubungan yaitu jalan-jalan, jembatan dan lain-lain
2. Prasarana sosial yaitu gedung sekolah, balai kampung/desa, rumah ibadah, dan balai kesehatan
3. Prasarana olahraga dan yang lainnya.

Kesamaan Hak

Kelurahan Kuala tidak membeda-bedakan masyarakat dari segi manapun dalam melayani. Kelurahan Kuala juga berpegang teguh pada UUD 1945 Pasal 2 ayat 1, 2, 3, tentang Kesamaan Hak dalam melayani masyrakatnya dan tidak pernah bersikap diskriminatif.

Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Kelurahan Kuala sudah memenuhi Hak dan Kewajiban dalam proses pelayanan publik dan juga dapat diketahui bahwa dalam prakteknya masyarakat mendapatkan haknya dan Kelurahan Kuala memenuhi kewajibannya, sebagai bentuk hak masyarakat menanggung biaya administrasi untuk pembuatan Sertifikat Tanah yang telah ditetapkan dalam PP No. 13 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif atas PNPB (Pendapatan Negara Bukan Pajak), besarnya biaya yang harus dibayarkan ke Kelurahan Kuala dan mengikuti prosedur yang ada sebagai kewajiban dalam melayani hak masyarakat dalam pembuatan Sertifikat Tanah hingga tuntas, hal tersebut menuntut adanya keseimbangan antara dua belah pihak.

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Kuala

Dari hasil pengamatan dan wawancara yang penulis dapatkan dilapangan bahwa dari Pelayanan pada Pengurusan KTP dan Kartu Keluarga (KK) yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan Pelayanan Kelurahan Kuala adalah Kurangnya perlengkapan fasilitas dikantor Kelurahan Kuala seperti kurangnya unit komputer dan generator di Kantor Kelurahan Kuala yang menyebabkan lambatnya proses pelayanan di Kelurahan Kuala jika terjadi pemadaman listrik dan gangguan tekhnis dari fasilitas di Kelurahan Kuala Kecamatan Samboja.

Kesimpulan

Ada beberapa indikator Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kuala antara lain:

Indikator Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kuala

1. Transparan

   Transparansi telah dipraktekan oleh Kelurahan Kuala dengan baik, bisa dilihat dari upaya kelurahan memberikan informasi prosedur persyaratan, waktu proses pelayanan dan biaya administrasi yang di tempel di mading kantor Kelurahan Kuala agar dapat memudahkan dan dapat di pahami oleh masyarakat Kelurahan Kuala.
2. Akuntabilitas

   Kelurahan Kuala dalam memberikan tanggung jawab dapat ditarik kesimpulan masih perlu adanya peningkatan baik dari pihak pegawai ataupun masyarakat. Mengingat Kelurahan Kuala masih lamban dalam proses pengurusan KTP dan KK jika terjadi pemadaman listrik dan gangguan tekhnis dari fasilitas kantor Kelurahan Kuala.
3. Kondisional

Kelurahan Kuala tidak banyak memiliki loket dan pegawai yang terbatas, namun jika demikian terjadi pihak Kelurahan Kuala siap membuka loket baru dan mnggunakan pegawai yang ada semantara waktu untuk mengkondisionalkan pelayanan yang melebihi kapasitas.

4. Partisifatif

   Partisipasi yang diberikan Kelurahan Kuala kepada masyarakat kuala berupa sosialisasi yang dimana pihak Kelurahan kepada RT setempat untuk menyebarkan surat edaran berupa permintaan sumbangan dalam rencana pembangunan sarana dan prasarana Kelurahan Kuala untuk meningkatkan taraf hidup masyarakatnya.

5. Kesamaan Hak

   Salah satu prinsip pelayanan yang optimal adalah keadilan yang merata, artinya jangkauan pelayanan birokrasi idealnya menyebar keseluruh warga dan hal tersebut telah dijalankan dengan baik oleh pihak Kelurahan Kuala, pegawai di Kelurahan Kuala tidak bersikap diskriminatif, tidak mementingkan kepentingan seseorang maupun golongan tertentu saja.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbang antara hak dan kewajiban dapat dilihat dari upaya pegawai Kelurahan Kuala dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan kebutuhan hak masyarakat dalam pembuatan Sertifikat Tanah yang mengacu pada PP No.13 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif atas PNPB (Pendapatan Negara Bukan Pajak).

Saran

a. Dalam pembuatan KTP dan Kartu Keluaraga dengan memiliki mesin generator dan tambahan beberapa unit komputer baru sendiri sebagai penanganan yang cepat dan adanya kejelasan kapan akan diselesaikan proses pengurusan dan serta menambah perlengkapan sarana dan prasarana yang lain.
b. Pihak kelurahan harus lebih sering melakukan sosialisasi ke masyarakat dan pertemuan secara rutin antar pihak kelurahan dengan kepala Rukun Tetangga (RT) setempat untuk mempermudah penyampaian informasi yang menyangkut pembangunan sarana dan prasaran demi kebutuhan dan harapan masyarakat Kelurahan Kuala.
c. Bagi Lurah yang menjabat harus lebih sering melakukan evaluasi atau pengawasan terhadap kinerja pegawai nya dalam melaksanakan fungsi atau kegiatan, agar dapat mencegah dan meminimalisir terjadinya tindakan penyimpangan yang mungkin terjadi.
d. Menambah jumlah pegawai pelaksanaanya dan melakukan pembinaan kepada pegawai pendidikan dan pelatihan agar para pegawai dapat mengerti, memaham dan dapat melaksanakan tugas yang mereka emban sehingga pelayanan dapat dilaksanakan dengan optimal.

Daftar Pustaka

Anonim. Kamus Besar Bahasa Indonesia. BalaiPustaka, Jakarta, 1991

Arif,Mts. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan.* Malang: Banyumedia

Arikunto,Suharsimi. *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta, Jakarta, 2002

Gaspersz, Vincent. 2002. *Total Quality Management*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Gie, The Liang, 1988. *Pengertian Tata Ruang Kantor*. http://guruliawordpress.com

Idris,Adam. 2007. *Kinerja Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.* Malang CV. Sofa Mandiri

Indrawijaya, I.Adam, 2000, Perilaku Organisasi, Cetakan Keenam, Sinar Biru Algensindo, Bandung

Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga. Jakarta: BalaiPustaka

Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/*2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.

Keputusan Menpan no. 81 tahun 1993 *tentangPenyelengaraanPelayananPublik.*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 *Tentang Pengelompokkan Tiga Jenis Pelayanan*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 *Tentang Prinsip Pelayanan Publik*

Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran Edisi 11*. Jakarta: PT. Indeks

Kurniawan, Agung.2005. *Transformasi Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Pembaruan.

Kurniawan, Teguh. 2007. *Akuntabilitas, Transparansi dan Pengawasan. Power Point Persentation.* Yogyakarta : UGM

Laksana, 1994. *Kamus Sinonim Bahasa Indonesia*, Nusan Indah, Jakarta.

Lijan, Poltak, Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik.* BumiAksara: Jakarta

Lijan, Poltak, Sinambela. 2010. *ReformasiPelayananPublik*. BumiAksara: Jakarta

Moenir, H.A.S, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Moleong, Lexy J, 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.

Pasolong, Harbani .2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta

PP No. 13 Tahun 2010 tentang *Jenis dan Tarif atas PNPB (Pendapatan Negara Bukan Pajak)*

Purnama, Nursya'bani, *Manajemen Kualitas, Perspektif Global*; Ekonisia; 2006, Yogyakarta

Stand Kossen, 1986, *Aspek Manusia dan Organisasi*, Penterjemah: Bakri Siregar, Erlangga, Jakarta.

Susanto. 2004. *Sistem Informasi Manajemen Konsepdan Pengembangan*. Bandung Lingga Jaya.

Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Pasal 2 ayat 1, 2, 3, tentang *Kesamaan Hak*.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 *Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125)*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun *2009 Tentang Pelayanan Publik*

Yamit,Zulian 1996, *Manajemen Produksi dan Operasi,* Yogyakarta: Ekonesia FE UII

Situs Internet:

Khafid Zamrony. 2008. Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance. (http://www.metrotvnews.com/read/newsprograms/2011/05/26/8878/27/Solo-Memang-Beda)

Khairul, Maddy. 2009.(www.google.com.ammarawirausaha.blogspot.com) Retno Prasetyo.2003. Pelayanan Prima.http.Guruvalah.20.com.Temanggung