

KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP) DI DESA SALIKI KECAMATAN MUARA BADAK KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Centhia Diah Lestari¹

Abstrak

Artikel ini membahas tentang Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Desa Saliki Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kertanegara menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan KTP di Desa Saliki melalui Prosedur Pelayanan yang dilakukan pihak desa sudah sesuai dengan peraturan dan berjalan sebagaimana mestinya, namun sistem antrian yang berjalan masih tidak teratur. Waktu Penyelesaian yang dilakukan pihak desa juga sudah sesuai dengan standar pelayanan yakni 1-3 hari, namun dikarenakan faktor sedikitnya alat elektronik dan seringnya terjadi pemadaman listrik maka proses pelayanan menjadi lama yakni 1 (satu) Minggu. Biaya Pelayanan dalam pembuatan KTP di Desa Saliki ialah gratis. Sarana dan Prasarana yang dimiliki oleh Desa Saliki sangat terbatas sehingga membuat keterlambatan dalam pengurusan pembuatan KTP. Kemampuan Petugas dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan proses pelayanan pembuatan KTP, namun aparatur terus belajar dan aktif melalui rapat/ pertemuan dan kunjungan lapangan ke warga supaya menjadi bahan evaluasi aparat. Adapun faktor pendukung adalah pemberian penghargaan dan kesempatan mengikuti pendidikan dan pelatihan. Sedangkan faktor penghambat adalah pemadaman listrik bergilir dan kurangnya sarana dan prasarana kantor meliputi komputer, mesin ketik dan lemari arsip besi..

Kata Kunci : Kualitas, pelayanan, kartu tanda penduduk.

Pendahuluan

Pembangunan Nasional yang multi dimensi secara pengelolaannya melibatkan segenap aparat pemerintahan, baik ditingkat pusat maupun ditingkat daerah bahkan sampai ditingkat desa. Komponen atau aparat dimaksud hendaknya memiliki kemampuan yang optimal dalam pelaksanaan tugasnya. Mengingat pemerintahan desa merupakan basis pemerintahan terendah dalam struktur pemerintahan Indonesia.

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: saliansyah86@yahoo.com

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha/kegiatan yang bersifat jasa. Dalam penyelenggaraan sebuah negara masalah pelayanan acap kali mendapat sorotan dan porsi perhatian yang lebih, baik dari masyarakat luas maupun pemerintah itu sendiri. Hal ini dikarenakan menyangkut kepentingan umum sehingga seringkali pemerintah selaku pembuat kebijakan melakukan perubahan-perubahan sistem pelayanan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakatnya dan mendekatkan kepada pencapaian pelayanan yang sempurna.

Pelayanan publik merupakan proses pemberian layanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat atau publik tanpa membeda-bedakan golongan tertentu dan diberikan secara sukarela atau dengan biaya tertentu sehingga kelompok yang paling tidak mampu sekalipun dapat menjangkaunya. Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah pada dasarnya tidak berorientasi pada profit yaitu pelayanan yang dilakukan sebenarnya untuk kepuasan daripada masyarakat sebagai pelanggan sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah yaitu dalam bentuk pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan suatu tanda atau keterangan yang dimiliki oleh setiap individu dimanapun ia berada yang merupakan sebagai identitas pribadi seseorang yang bermukim di suatu tempat. KTP merupakan suatu hal yang dekat dengan masyarakat dan dapat dikatakan pembuatan KTP ini merupakan pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya, KTP merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan. Alasannya adalah karena menyangkut masalah legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai penduduk dalam suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), dan sesuai dengan Keputusan Presiden No. 52 Tahun 1999 pasal yang berbunyi setiap penduduk yang berusia 17 tahun atau yang sudah menikah atau pernah menikah wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP). Adapun syarat seseorang berhak mempunyai KTP salah satunya adalah apabila sudah genap berusia 17 tahun dan bagi yang berstatus menikah tetapi usianya belum mencapai 17 tahun juga berhak mempunyai KTP,

Bercermin pada konsep di atas penulis mencoba menyikapi fenomena yang telah terjadi pada Kantor Desa Saliki yang dimana pada kenyataan di lapangan pelayanan yang telah diberikan aparatur desa tersebut dirasakan masih jauh dari apa yang diharapkan. Pelayanan yang diberikan seringkali terkendala pada pembiayaan dan tingkat efisiensi penyelesaiannya, maka penulis berupaya untuk memberikan setitik sumbangan pemikiran dalam bentuk skripsi dengan judul Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Di Desa Saliki di Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara.

Kerangka Dasar Teori

Metode Penelitian

Penelitian Deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan

gejala yang dikumpulkan dilapangan menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Adapun tujuannya adalah untuk mengetahui dan mendiskripsikan kualitas pelayanan Pemerintah Desa Saliki Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara dalam pembuatan kartu tanda penduduk (KTP). Sesuai dengan judul dari penelitian ini maka jenis penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang memaparkan dan bertujuan untuk memberikan gambaran serta penjelasan variabel yang diteliti.

Sehingga mendapatkan fokus penelitian ini dibatasi pada hal - hal pelayanan yang meliputi:

1. Prosedur Pelayanan.
2. Waktu Penyelesaian.
3. Biaya Pelayanan.
4. Sarana dan Prasarana.
5. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.

Teknik analisis data menggunakan teknik Matthew B. Milles dan A. Michael Huberman (2007:15-20) yaitu analisis terdiri dari beberapa jalur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: Pengumpulan Data, Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan/ Verifikasi. Berikut penjelasan dari keempat alur kegiatan dari analisis model interaktif adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data.
2. Reduksi Data.
3. Penyajian Data.
4. Penarikan Kesimpulan.

Hasil Penelitian

Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Di Desa Saliki Di Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara

Desa Saliki merupakan wilayah kerja desa sebagai perangkat daerah Kabupaten/ Kota dan menjalankan kewenangannya sesuai yang dilimpahkan oleh Camat Kecamatan Muara Badak, dengan wilayah seluas 42.000 Km². Jumlah penduduk Desa Saliki sebanyak 4.256 jiwa dengan kepadatan penduduk berkisar 9 jiwa/ Km². Karakter iklim Desa Saliki dengan suhu udara rata-rata 20° C- 32° C dengan curah hujan rata-rata 15 mm/tahun.

Berdasarkan Surat Keputusan Bupati Kutai Kartanegara No. 26 Tahun 2008 tersebut, Desa/ Kelurahan mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan desa dan melakukan koordinasi dengan Camat dan instansi vertikal yang berada di wilayah kerjanya.
- b. Pelaksanaan kegiatan pemberdayaan masyarakat, pelayanan umum terhadap masyarakat dan menyelenggarakan ketentraman umum, pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum serta pembinaan lembaga kemasyarakatan.

- c. Pelaksanaan pelaporan kegiatan tugas secara periodik dan tepat waktu kepada Kepala Daerah melalui Camat.
- d. Pelaksanaan koordinasi terhadap jalannya pemerintah Desa/ Kelurahan dan pelaksanaan pembangunan.

Adapun visi kantor Desa Saliki Kecamatan Muara Badak adalah “Terdepan Dalam Pelayanan Tertib Administrasi Serta Sebagai Pusat Jasa Dan Perdagangan Yang Berwawasan Lingkungan” Visi tersebut mengandung makna sebagai berikut:

- a. Pelayanan yang ramah, mudah, cepat, tepat, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan
- b. Serta didukung dengan Aparatur Desa/ Kelurahan yang professional dan berkualitas.

Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Di Desa Saliki

Prosedur Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk

Pihak desa maupun tugas aparatur dalam hal prosedur pelayanan pembuatan KTP maka dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk pengurusan pelayanan sudah berjalan lancar hanya kelemahan pada sistem antrian yang tidak teratur dan semena – mena dalam memberikan pelayanan seperti tidak mau antri dan pergi ke ruangan untuk bertemu langsung dengan pegawai pengurus KTP. Selain itu seharusnya perlu diberikan pelayanan khusus bagi masyarakat yang berusia lanjut/ tua dalam pengurusan membuat KTP dapat diprioritaskan terlebih dahulu dengan masyarakat lain mengingat faktor fisik yang ada

Waktu Penyelesaian Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk

Mekanisme/ prosedur yang ada terkait waktu penyelesaian dalam proses pembuatan Kartu Tanda Pendidik (KTP) di tingkat bawah dalam prosedur proses waktu penyelesaian di desa tidak bisa dipercepat dari waktu standar pelayanan yang diberikan maka dari itu di himbau kepada masyarakat dapat lebih mengutamakan kesabaran dan memakluminya mengingat semua proses yang dilaksanakan ada beberapa hal yang harus di jalankan.

Berikut ini penulis akan menyajikan beberapa data penduduk Desa Saliki yang melakukan permohonan untuk proses pengurusan KTP pada tahun 2015.

Tabel 4.10 Pelayanan Permohonan Pembuatan KTP di Desa Saliki

No.	Bulan	Jumlah Pemohon	Presentase
1.	Januari	88	13 %
2.	Februari	48	7,5 %
3.	Maret	84	12 %
4.	April	68	10 %
5.	Mei	60	9 %
6.	Juni	40	6 %
7.	Juli	28	4,5 %

8.	Agustus	48	7,5 %
9.	September	80	11 %
10.	Oktober	44	6 %
11.	November	56	8 %
12.	Desember	36	5,5 %
	Jumlah	680	100 %

Sumber : Kantor Desa Saliki, Tahun 2015

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jumlah permohonan pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebagai bukti pengenal warga masyarakat pada Desa Saliki Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara dalam setiap bulan bersifat fluktuatif/ berbeda sehingga tidak menjadi acuan dalam proses pelayanan yang ada. Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa permohonan terbanyak untuk pengurusan pembuatan KTP di Desa Saliki terdapat pada bulan Januari yaitu sebanyak 88 pemohon adalah 13 %. Sedangkan bulan Juli memiliki jumlah pemohon yang paling sedikit dalam permohonan pengurusan pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yaitu sebanyak 28 orang adalah 4,5 %, dan pada bulan Maret s/d Desember jumlah permohonan relatif normal.

Berikut ini penulis akan menyajikan secara detail data yang merupakan data pelayanan pengurusan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Desa Saliki :

Tabel 4.11 Pelayanan Detail Pembuatan KTP di Desa Saliki

No.	Bulan	Jumlah	Keterangan KTP		
			Baru	Perpanjangan	Penggantian
1.	Januari	88	48	28	12
2.	Februari	48	24	8	16
3.	Maret	84	68	12	4
4.	April	68	48	8	12
5.	Mei	60	20	20	20
6.	Juni	40	4	20	16
7.	Juli	28	28	0	0
8.	Agustus	48	16	8	24
9.	September	80	40	16	24
10.	Oktober	44	28	0	16
11.	November	56	20	36	0
12.	Desember	36	24	8	4
	Jumlah	680	368	164	148

Sumber : Kantor Desa Saliki, Tahun 2015

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa jumlah pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Desa Saliki terdiri dari KTP baru, KTP perpanjangan, dan KTP Penggantian. Dari data di atas dapat dilihat bahwa dalam proses pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Desa Saliki tahun 2015, pengurusan

KTP terbanyak yaitu pengurusan KTP baru sebanyak 368 orang adalah 54 %, sedangkan yang terkecil adalah pengurusan KTP penggantian sebanyak 148 orang adalah 22 %.

Biaya Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk

Pelayanan yang diberikan pegawai/aparatur di Desa Saliki Kecamatan Muara Badak kepada masyarakat, dilihat berdasarkan persyaratan pelayanan, masyarakat sudah cukup memahami dan telah melaksanakan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan, hanya sebagian masyarakat yang masih belum mengindahkan dan itu dikarenakan kurang mengertinya dalam proses pengurusan KTP yang memberikan sejumlah uang atau Tip, dalam segi kepekaan terdapat permasalahan pengurusan KTP maka pihak kelurahan akan merasa tidak profesionalisme dalam berkerja, karena jika menolak dianggap menghina namun ada apatur diketahui menerima maka akan terjadi proses yang dianggap menyuap. Walaupun aparatur sudah berdasarkan kesepakatan pihak Kelurahan dan para ketua RT bahwa tidak ada pemberian kepada aparatur dalam proses pelayanan KTP.

Sarana dan Prasarna Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk

Proses pelayanan dalam pengurusan KTP pada Desa Saliki dilengkapi dengan fasilitas sarana dan prasarana penunjang mulai dari ruangan khusus untuk proses pengurusan KTP, sampai peralatan elektronik lainnya yang digunakan. Dengan demikian jelas bahwa dalam proses pelayanan pengurusan KTP fasilitas sarana dan prasarana sangatlah dibutuhkan, selain itu tenaga operasional juga berpengaruh dalam pelayanan pengurusan KTP. Permasalahan yang ada pada sarana dan prasarana dalam proses pelayanan pembuatan KTP adalah peralatan yang kurang baik, yaitu umur peralatan yang sudah cukup lama, juga diakibatkan kendala pemadaman listrik yang sering terjadi sehingga menghambat proses pelaksanaan pembuatan surat pengantar KTP yang dikeluarkan oleh Kepala Desa.

Dan jika melihat permasalahan pada Desa Saliki juga mengenai alat-alat seperti komputer, mesin ketik yang jumlahnya kurang memadai sehingga kurang maksimalnya jika dibandingkan dengan jumlah pegawai kelurahan, maka kegiatan yang dilakukan kurang efektif, dan juga gedung kantor yang kecil dan kurang layak untuk ditempati, dikarenakan memang keterbatasan lahan yang tersedia, sehingga dalam hal ini menyebabkan proses pelayanan yang dilakukan kurang maksimal. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai desa dilihat berdasarkan sarana dan prasarana yang di miliki baik oleh Desa maupun Kecamatan dalam proses pelayanan pembuatan KTP kurang cukup maksimal, dikarenakan belum memiliki fasilitas yang sangat menunjang dan juga masih terbatasnya fasilitas yang digunakan sehingga menghambat kegiatan proses pelayanan pengurusan pembuatan surat pengantar KTP.

Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk

Kompetensi petugas pemberi pelayanan, aparatur Desa kesulitan memberikan kinerja yang cepat dikarenakan kompleksitas suku dan bahasa lokal yang sulit dimengerti sehingga pengurusan KTP yang menjadi sangat lambat dalam memproses dan kebutuhan dari pengurus juga membingungkan pegawai. Namun permasalahan tersebut dapat diatasi dengan peningkatan kompetensi petugas yang dapat mengatasi problem yang ada menjadi bahan evaluasi kinerja aparat dan semua pegawai di Desa Saliki selalu berupaya untuk dapat terus belajar dan aktif dalam melayani secara prima yang membuat Desa menjadi maju.

Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Di Desa Saliki Kecamatan Muara Badak Kabupaten Kutai Kartanegara

Faktor Pendukung

Dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan di Kantor Desa Saliki memiliki faktor-faktor yang mendukung dalam pengembangan kemampuan Sumber Daya Aparatur di Desa Saliki Kecamatan Muara Badak dalam menjalankan tugas kegiatan pelayanan. Dari hasil temuan di lapangan menunjukkan terdapat beberapa faktor tersebut, antara lain :

1. Pemberian Penghargaan
2. Kesempatan mengikuti pendidikan dan pelatihan

Faktor Penghambat

Dalam proses pengurusan pembuatan KTP tidak selamanya berjalan dengan lancar, tentu ada kendala-kendala yang dialami dalam proses pembuatannya, seperti hasil yang telah diberikan oleh informan baik dari Kantor Desa Saliki maupun Kecamatan Muara Badak, kendala-kendala yang ada yaitu :

1. Pemadaman Listrik bergilir (Byar – Pet)
2. Kurangnya Sarana dan Prasarana kantor

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, terdapat beberapa kesimpulan sebagai berikut: Prosedur Pelayanan yang dilakukan pihak desa lebih sudah sesuai dengan peraturan Bupati Kutai Kartanegara dan berjalan sebagaimana mestinya, namun terdapat kelemahan pada sistem antrian yang tidak teratur yang mengakibatkan proses pembuatan pengantar KTP menjadi tidak baik sehingga perlu adanya sistem antri yang harus diberlakukan. Waktu Penyelesaian yang dilakukan pihak desa juga sudah sesuai dengan standar pelayanan yakni 1-3 hari, namun waktu penyelesaian juga mengalami keterlambatan dikarenakan faktor sedikitnya alat elektronik dan seringnya terjadi pemadaman listrik yang menjadi 1 (satu) Minggu sehingga menyebabkan masyarakat harus menunggu

lebih lama dalam mendapatkan pelayanan KTP. Biaya Pelayanan dalam pembuatan KTP di Desa Saliki ialah gratis karena mengacu pada peraturan daerah sehingga masyarakat tidak dibebankan karena sudah ditanggung oleh negara namun sering kali masyarakat memberikan imbalan baik berupa barang maupun uang kepada aparatur dan itu dinilai wajar jika tidak saling memberatkan antara kedua belah pihak dan tidak ada unsur paksaan melainkan sebagai ucapan terima kasih/ hadiah dalam proses pembuatan pengantar KTP ke kantor Kecamatan. Sarana dan Prasarana yang dimiliki oleh Desa Saliki sangat terbatas karena pengelolaan kerja hanya memiliki 6 komputer untuk 4 kasi/ POKJA sehingga membuat keterlambatan dalam pengurusan pembuatan KTP, selain itu perlengkapan tersebut juga tidak ada pembaruan ataupun pembelian baru. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan yang dilaksanakan oleh pihak Desa Saliki memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang sesuai dengan kebutuhan dalam proses pelayanan pembuatan KTP sehingga aparatur dalam menjalankan pelayanan sudah sesuai dengan tugas dan pokok fungsinya, namun aparatur juga terus berupaya untuk belajar dan aktif melalui rapat/ pertemuan masyarakat dan kunjungan lapangan ke warga supaya menjadi bahan evaluasi aparat dalam menjadi tombak utama dalam kemajuan pembangunan di Desa. Adapun faktor pendukung adalah pemberian penghargaan dan kesempatan mengikuti pendidikan dan pelatihan yang membuat keseluruhan sumber daya aparat bisa lebih maksimal dalam melayani masyarakat. Sedangkan faktor penghambat adalah pemadaman listrik bergilir dan kurangnya sarana dan prasarana kantor seperti komputer, mesin ketik dan lemari arsip besi sehingga proses pelayanan yang diberikan sering kali mengalami keterlambatan dan mekanisme yang cukup lama mengingat lokasi warga ke kantor Desa Saliki rata-rata lumayan jauh.

Saran

Penelitian ini menyarankan untuk Perlu adanya pemasangan listrik sendiri melalui kerjasama dengan PLN terkait pencetakan KTP sehingga Kecamatan Muara Badak dan Desa Saliki tidak mengalami kesulitan dalam melayani warganya, dengan adanya pemasangan listrik sendiri diharapkan peralatan kerja yang menggunakan listrik dapat digunakan dalam pelaksanaan kegiatan kerja secara maksimal. Kemudian dapat ditambah alat pendukung lainnya, seperti komputer dan mesin ketik yang sering dipergunakan dalam proses pelayanan kepada masyarakat, dan juga almari besi arsip guna menyimpan arsip kantor yang lebih bagus dan tahan lama. Hendaknya persyaratan standar pelayanan yang ada dalam ruang lingkup Kantor Desa Saliki diterapkan, seperti layanan tulisan yaitu berupa persyaratan - persyaratan yang dapat di tempel dan dapat dibaca langsung oleh masyarakat seperti Poster pentingnya mempunyai KTP, Pamphlet tentang budaya mantri dan Papan Bagan Prosedur Pengurusan KTP serta adanya pos khusus informasi baik itu tanya jawab pelayanan maupun pengaduan pelayanan. Pemerintah Desa Saliki hendaknya lebih dapat menginfokan atau menjelaskan

kembali mengenai waktu penyelesaian dan biaya, seperti adanya kesepakatan waktu penyelesaian antara masyarakat dan pegawai dalam proses pengurusan KTP, dan mengenai biaya haruslah adanya ketegasan dan melarang akan pemberian baik uang maupun barang kepada apartur, akan tetapi perlu dipertimbangkan untuk menetapkan pelayanan eksklusif bagi masyarakat yang usia lanjut dengan waktu pelayanan yang tepat. Hendaknya dalam kegiatan rapat/musyawarah maupun kunjungan lapangan ke rumah warga, pihak Desa Saliki lebih dapat mensosialisasikan informasi-informasi yang berkaitan proses pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, sehingga pelaksanaan kerja yang dilakukan oleh pegawai Desa dapat dimengerti oleh warga masyarakat, dan dalam proses pelayanannya dapat berjalan dengan baik pula.

Daftar Pustaka

Peraturan Undang-Undang

- Anonim, 1993, *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81: Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum*, Jakarta.
- _____, 1993, *Undang-Undang Pelayanan Masyarakat Nomor 3*, Jakarta
- _____, 1999, *Keputusan Presiden No. 52 Tahun 2009: Tentang Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk*, CV Tamita Utama, Jakarta
- _____, 2001, *Panduan/Petunjuk Standar Pelayanan Prima Pemerintah Kota Samarinda*.
- _____, 2003, *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63: Tentang Pelayanan Berkualitas*, Jakarta.
- _____, 2003, *Undang –Undang Kepegawaian Nomor 43 Tahun 1999, tentang perubahan atas Undang – undang nomor 8 tahun 1974 tentang pokok – pokok kepegawaian*, penerbit sinar grafika, Jakarta.
- _____, 2003, *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63: Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, Jakarta.

Buku - Buku

- Barrie Hopson dan Mike Scaly. 2007, *Kepuasan Pelayanan Prima*, CV. Mentari Gerak. Jogjakarta
- Dwiyanto. 2005. *Momentum Kepala Desa Sebagai Penguasa atau Pelayan. Obor Rakyat Press: Jogjakarta*
- Gumehsoston, 1987. *Service For Humanic Solving*, Robusa File Book Publising, Gramedia, Jakarta
- Hamdi, 2004. *Populasi dan Sampel Secara Sederhana*. CV. Pustaka Merapi. Semarang
- Kecamatan Muara Badak, 2010, *Monograf*, Kutai Kertanegara
- Katalog BPS Kutai Kertanegara: 1403.6473.05, 2008, *Muara Badak Dalam Angka*, Kutai Kertanegara

- Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman. 2002. *Analisis Data Kualitatif*, Universitas Indonesia (UI; Press). Jakarta.
- Rahardjo Adisasmita, 2009. *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Penerbit PPKED: Makassar.
- Sedarmayanti, 2004. *“Good Governance (Keperintahan Yang Baik). Bagian kedua. Membangun sistem manajemen kerja guna meningkatkan produktifitas menuju good governance”*. CV.Mandar Maju, Bandung.
- Sugiyono, 2005, *Metode penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung
- Tjiptoherijanto, P. Dan Said Zainal Abidin. 2003. *reformasi Administrasi dan Pembangunan Nasional*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Jakarta.
- Usman, Husaini., dan Akbar, Purnomo Setiady, 2005, *Metodologi Penelitian Sosial*, PT.Bumi Aksara, Jakarta
- Yuwono, Teguh, 2001. *Manajemen Otonomi Daerah: membangun Daerah Berdasar Paradigma Baru*. Puskodak FISIP UNPID, Semarang.

Internet

- 27 Januari 2014 (15:21)
www.buayabadung.blogspot.com/2008/05/pelayanan-prima_14.html
- 27 Januari 2014 (16:01) www.balikpapan-selatan.go.id
- 27 Januari 2014 (16:13) www.pikiran-rakyat.com/cetak/0804/07/index.htm
- 25 Februari 2015 (17:22) Giese dan Cote (2000), Defining Consumer Satisfaction, dari Situs World Wide Web
http://findarticles.com/p/articles/mi_qa3896
- 27 Februari 2016 (11:22) Abdelayem, M.M. dkk, Consumer Expectation And Consumer Satisfaction Measurement : A case Study from India, The Business Review Cambridge Hollywood vol. 8, Iss. 2; pg. 303, 7 pgs, dari World Wide Web. <http://proques.umi.com/pdqweb>.