

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT KECAMATAN ANGGANA KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Zulsaidha Fahroji¹, Burhanudin², Eddy Iskandar³

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di kantor Camat Kecamatan Anggana Kabupaten Kutai Kartanegara. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tentang Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kecamatan Anggana Kabupaten Kutai Kartanegara. Latar belakang penelitian ini adalah bagaimana Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kecamatan Anggana Kabupaten Kutai Kartanegara dan apa saja yang menjadi penghambat dalam melaksanakan hal tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik masih kurang baik. Hal terjadi karena masyarakat sering menemui tidak adanya kejelasan bagaimana standar operasional pelayanan serta secara keseluruhan disebabkan karena adanya pendengaran, penglihatan, dan perasaan yang muncul dari masyarakat berkaitan dengan prosedur, ketepatan waktu, sarana prasarana dan kejelasan teknis masih sangat jauh dengan apa yang diharapkan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang baik. Adapun faktor penyebab kegagalan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik adalah adanya faktor halo yang dimana terjadi penilaian keseluruhan kepada pegawai yang didapatkan oleh kesan pertama dalam menerima pelayanan dan juga adanya perasaan yang berlebihan oleh masyarakat kepada pegawai yang mengakibatkan terjadi stigma negatif kepada para pegawai.

Kata Kunci: *Persepsi, masyarakat, kualitas, pelayanan, publik*

Pendahuluan

Penerapan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia diyakini akan mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. meningkatkan kesejahteraan rakyat, dan memupuk demokrasi. Dengan adanya otonomi daerah tersebut, kewenangan pemerintah daerah menjadi lebih luas dari sebelum adanya desentralisasi. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah secara

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

² Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

³ Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

umum berdasarkan kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari pengaduan atau keluhan dari masyarakat tentang pelayanan publik, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar (pungli) serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).

Peranan dan cara kerja pemerintah harus berubah sesuai dengan tuntutan dan dinamika masyarakat. Pelayanan umum pemerintah melibatkan seluruh aparatur pemerintah semakin terasa dengan adanya peningkatan kesadaran masyarakat terhadap hak atas pelayanan yang berkualitas.

Adapun persepsi masyarakat yang kurang baik terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Kecamatan Anggana Kabupaten Kutai Kartanegara. Seperti berbelit belitnya pelayanan, prosedur pelayanan yang tidak jelas, waktu pelayanan yang tidak konsisten. Hal ini senada berdasarkan pada hasil observasi yang penulis lakukan, pada bagian ini belum terdapat denah yang mempermudah para pengguna layanan untuk menuju ke kantor Camat Anggana. Selain itu juga alamat website pemerintah Kecamatan masih kurang pembaruan dan tidak *update*. Sarana dan pra sarana juga belum maksimal seperti belum adanya papan informasi yang memuat persyaratan teknis dan administratif serta informasi yang perlu disampaikan kepada masyarakat. Serta papan informasi yang jelas memuat prosedur dalam bidang pelayanan.

Hal ini menjadi masalah karena masyarakat yang membutuhkan pelayanan sangat membutuhkan informasi agar pelayanan yang diterima dapat dirasa maksimal dan tidak berbelit belit.

Kerangka Dasar Teori

Persepsi

Kehidupan bermasyarakat tidak akan lepas dari persepsi masyarakat itu sendiri. Persepsi merupakan tanggapan atau penerimaan langsung dari seseorang. Menurut Jalaludin Rackhmat (2011 : 50) persepsi merupakan pengalaman tentang obyek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Sedangkan menurut Bimo Walgito (2002 : 87) persepsi merupakan suatu proses yang didahului penginderaan yaitu proses stimulus oleh individu melalui proses sensoris. Namun proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan diproses selanjutnya merupakan proses persepsi.

Persepsi dapat disimpulkan sebagai suatu proses penginderaan, stimulus yang diterima oleh individu melalui alat indera yang kemudian diinterpretasikan sehingga individu dapat memberikan pandangan, memahami dan dapat mengartikan tentang stimulus yang diterimanya.

Dedi Mulyana (2005 : 171) menyebutkan secara garis besar persepsi manusia dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

1. Persepsi terhadap obyek (lingkungan fisik) sifat-sifat luar, sedangkan persepsi terhadap orang menanggapi sifat - sifat luar dan dalam (perasaan, motif, harapan, dan sebagainya). Orang akan mempersepsi anda pada saat anda mempersepsi mereka. Dengan kata lain, persepsi terhadap manusia bersifat interaktif.
2. Persepsi terhadap manusia; melalui lambang - lambang fisik, sedangkan persepsi terhadap orang melalui lambang - lambang verbal dan nonverbal. Orang lebih aktif daripada kebanyakan obyek dan lebih sulit diramalkan.

Persepsi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pemberian arti masyarakat pengguna layanan tentang kualitas pelayanan pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Kukar. Dimana sudah menjadi tanggungjawab Pemerintah Daerah untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Masyarakat

Manusia adalah makhluk sosial (*homo socius*), selalu berhubungan satu dengan yang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Menurut Maclver dan Page dalam Soejono Sukanto (2009:22) “masyarakat adalah suatu sistem dari kebiasaan dan tata cara, dari wewenang dan kerjasama antara berbagai kelompok dan pengawasan tingkah laku serta kebebasan.

Kebebasan manusia menurut Auguste Comte dalam Abdulsyani (2007:31) “Masyarakat adalah kelompok-kelompok makhluk hidup dengan realitas baru yang berkembang menurut hukum-hukumnya sendiri dan berkembang menurut pola perkembangan tersendiri”.

Menurut Soeryono Soekanto (2009:22) masyarakat mempunyai ciri pokok yaitu:

- a. Manusia yang hidup bersama
- b. Bercampur untuk waktu yang cukup lama
- c. Mereka merupakan suatu sistem yang hidup yang sama

Syarat-syarat Masyarakat

Menurut Abu Ahmadi dalam Abdul Sani (2007:32) menyatakan bahwa masyarakat harus mempunyai syarat-syarat sebagai berikut :

- a. Harus ada pengumpulan manusia, dan harus banyak, bukan pengumpulan binatang.
- b. Telah bertempat tinggal dalam waktu yang lama disuatu daerah tertentu
- c. Adanya aturan-aturan atau undang-undang yang mengatur mereka untuk kepentingan dan tujuan yang sama.

Persepsi Masyarakat

Bila dikombinasikan antara persepsi dan masyarakat maka penulis memberikan definisi bahwa persepsi masyarakat adalah sebuah proses dimana sekelompok individu yang hidup dan tinggal bersama dalam wilayah tertentu, memberikan tanggapan terhadap hal-hal yang dianggap menarik dari lingkungan tempat tinggal mereka.

Robbins (2001 : 89) mengemukakan bahwasanya ada 3 faktor yang dapat mempengaruhi persepsi masyarakat yaitu :

1. Pelaku persepsi, bila seseorang memandang suatu objek dan mencoba menafsirkan apa yang dilihatnya dan penafsiran itu sangat dipengaruhi oleh karakteristik pribadi dari pelaku persepsi individu itu.
2. Target atau objek, karakteristik-karakteristik dan target yang diamati dapat mempengaruhi apa yang dipersepsikan. Target tidak dipandang dalam keadaan terisolasi, hubungan suatu target dengan latar belakangnya mempengaruhi persepsi seperti kecenderungan kita untuk mengelompokkan benda-benda yang berdekatan atau yang mirip.
3. Situasi, dalam hal ini penting untuk melihat konteks objek atau peristiwa sebab unsur-unsur lingkungan sekitar mempengaruhi persepsi kita.

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011:11) adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Sedangkan pelayanan umum menurut Moenir (2010:26) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sinambela (2011:5) berpendapat pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis memakai penelitian deskriptif kualitatif. Arikunto (2007:234) mengemukakan bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan.

Adapun maka fokus penelitian yang diambil meliputi :

1. Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kecamatan Anggana Kabupaten Kutai Kartanegara :
 - a. Pendengaran masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

- b. Penglihatan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.
 - c. Perasaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Faktor penghambat kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Kecamatan Anggana Kabupaten Kutai Kartanegara.

Dalam penelitian ini penulis menetapkan *key informan* yaitu: Ketua Rukun Tetangga (RT) yang berada pada Kecamatan Anggana Kabupaten Kutai Kartanegara. Adapun yang menjadi informan adalah 10 orang masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Anggana Kabupaten Kutai Kartanegara dan Pegawai Kantor Camat Kecamatan Anggana Kabupaten Kutai Kartanegara.

Pengumpulan data akan dilakukan dengan kegiatan wawancara secara mendalam kepada narasumber untuk mendapatkan informasi sebanyak-banyaknya. Selain itu sumber data lainnya dokumentasi dari hasil observasi dilapangan, dan data lainnya yang ditemukan selama penlitian berlangsung.

Hasil Penelitian

Pendengaran Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan dari beberapa hasil wawancara di atas bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Anggana Kabupaten Kutai Kertanegara dilihat dari sub pembahasan persepsi masyarakat dari indikator pendengaran masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dapat dikatakan kurang baik karena prosedur pelayanan yang berbelit-belit. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dilihat dari indikator pendengaran masyarakat yang berkaitan dengan prosedur pelayanan. Pelayanan yang baik merupakan wujud pelayanan yang benar-benar memberikan kepuasan pengguna pelayanan. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan menjadi harapan pengguna pelayanan. Prosedur adalah tahapan kegiatan yang dilakukan dalam proses pelayanan. Semakin sederhana prosedur pelayanan maka akan cepat juga proses yang dilakukan. Kesederhanaan prosedur dapat mempermudah pengguna pelayanan untuk mendapatkan produk pelayanan yang dibutuhkan. Selanjutnya ketepatan waktu, lambatnya proses pemberian informasi yang jelas tentang pelayanan yang diberikan. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan merupakan salah satu faktor dalam upaya mewujudkan kepuasan masyarakat. Masyarakat mengharapkan penyelesaian pelayanan yang cepat dan tepat waktu. Waktu penyelesaian adalah waktu yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan/pendaftaran sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Anggana Kabupaten Kutai Kertanegara dilihat dari sub pembahasan persepsi masyarakat dari indikator pendengaran masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dapat dikatakan kurang baik karena sarana dan prasarana yang masih kurang. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan diperlukan untuk menunjang proses pelayanan kepada masyarakat agar dapat berjalan dengan lancar. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan bertujuan untuk menciptakan

suasana yang nyaman dan menyenangkan bagi pengguna layanan. Kelengkapan sarana dan prasarana tidak hanya diperuntukan bagi pengguna pelayanan, tetapi juga bagi petugas pemberi pelayanan. Selanjutnya pada bagian kejelasan teknis Penyelenggaraan pelayanan publik pada bagian Penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Camat Anggana harus memenuhi prinsip kejelasan. Kejelasan dapat didefinisikan dengan pengetahuan terhadap persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, bagian yang akan mengurus pelayanan, pegawai mudah ditemui.

Penglihatan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Anggana Kabupaten Kutai Kertanegara dilihat dari sub pembahasan persepsi masyarakat dari indikator penglihatan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dapat dikatakan kurang baik karena prosedur pelayanan yang berbelit-belit. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dilihat dari indikator penglihatan masyarakat yang berkaitan dengan prosedur pelayanan. Masyarakat melihat langsung pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Anggana kurang baik, tidak ada kejelasan prosedur yang diberikan oleh pihak Kantor Camat Anggana.

Setiap masyarakat yang dijadikan informan penulis mereka mengeluhkan prosedur pelayanan yang tidak jelas. Seharusnya pihak Kantor Camat dapat memberikan prosedur pelayanan yang jelas sesuai dengan SOP. Pelayanan yang baik merupakan wujud pelayanan yang benar-benar memberikan kepuasan pengguna pelayanan. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan menjadi harapan pengguna pelayanan. Prosedur adalah tahapan kegiatan yang dilakukan dalam proses pelayanan. Semakin sederhana prosedur pelayanan maka akan cepat juga proses yang dilakukan.

Perasaan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Anggana Kabupaten Kutai Kertanegara dilihat dari sub pembahasan persepsi masyarakat dari indikator perasaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dapat dikatakan kurang baik karena prosedur pelayanan yang berbelit-belit. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dilihat dari indikator perasaan masyarakat yang berkaitan dengan prosedur pelayanan.

Masyarakat merasakan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Anggana kurang baik, tidak ada kejelasan prosedur yang diberikan oleh pihak Kantor Camat Anggana. Setiap masyarakat yang dijadikan informan penulis mereka mengeluhkan prosedur pelayanan yang tidak jelas. Seharusnya pihak Kantor Camat dapat memberikan prosedur pelayanan yang jelas sesuai dengan SOP. Pelayanan yang baik merupakan wujud pelayanan yang benar-benar memberikan kepuasan pengguna pelayanan. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit,

mudah dipahami dan mudah dilaksanakan menjadi harapan pengguna pelayanan. Prosedur adalah tahapan kegiatan yang dilakukan dalam proses pelayanan, semakin sederhana prosedur pelayanan maka akan cepat juga proses yang dilakukan. Kesederhanaan prosedur dapat mempermudah pengguna pelayanan untuk mendapatkan produk pelayanan yang dibutuhkan.

Selanjutnya ketepatan waktu, lambatnya proses pemberian informasi yang jelas tentang pelayanan yang diberikan. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan merupakan salah satu faktor dalam upaya mewujudkan kepuasan masyarakat. Masyarakat mengharapkan penyelesaian pelayanan yang cepat dan tepat waktu. Waktu penyelesaian adalah waktu yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan/pendaftaran sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

Berdasarkan dari beberapa hasil wawancara di atas bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Anggana Kabupaten Kutai Kertanegara dilihat dari sub pembahasan persepsi masyarakat dari indikator perasaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dapat dikatakan kurang baik karena banyak masyarakat yang merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan diperlukan untuk menunjang proses pelayanan kepada masyarakat agar dapat berjalan dengan lancar. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan bertujuan untuk menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan bagi pengguna layanan. Kelengkapan sarana dan prasarana tidak hanya diperuntukan bagi pengguna pelayanan, tetapi juga bagi petugas pemberi pelayanan.

Faktor Penyebab Kegagalan Persepsi Masyarakat

Efek Halo

Efek Halo, Kesalahan persepsi yang disebut efek halo (*halo effects*) merujuk pada fakta bahwa begitu kita membentuk suatu kesan menyeluruh mengenai seseorang, kesan yang menyeluruh ini cenderung menimbulkan efek yang kuat atas penilaian kita akan sifat-sifatnya yang spesifik. Efek halo ini memang lazim dan berpengaruh kuat sekali pada diri kita dalam menilai orang-orang yang bersangkutan. Bila kita sangat terkesan oleh seseorang, karena kepemimpinannya atau keahliannya dalam suatu bidang, kita cenderung memperluas kesan awal kita.

Kesan menyeluruh itu sering kita peroleh dari kesan pertama, yang biasanya berpengaruh kuat dan sulit digoyahkan. Para pakar menyebut hal itu sebagai hukum keprimaan (*law of primacy*). Celakanya, kesan awal kita yang positif atas penampilan fisik seseorang sering mempengaruhi persepsi kita akan prospek hidupnya.

Prasangka/Perasaan

Suatu kekeliruan persepsi terhadap orang yang berbeda biasa disebut dengan prasangka, prasangka itu juga berdimensi perilaku. Pikiran berprasangka

selalu menggunakan citra mental yang kaku yang meringkas apapun yang dipercayai sebagai khas suatu kelompok.

Meskipun kita cenderung menganggap prasangka berdasarkan suatu yakni berprasangka atau tidak berprasangka, lebih bermanfaat untuk menganggap prasangka ini sebagai bervariasi dalam suatu rentang dari tingkat rendah hingga tingkat tinggi. Prasangka ini alamiah dan tidak terhindarkan. Penggunaan prasangka memungkinkan kita merespon lingkungan secara umum. Dapat disimpulkan bahwa terjadinya kegagalan dalam persepsi dalam masyarakat timbul karena Efek Halo yang sering kali juga masyarakat selalu memberikan penilaian keseluruhan kepada setiap pegawai yang diperoleh dari kesan pertama dalam menerima pelayanan dan juga sering kali terdapat suatu perasaan yang berlebihan terhadap pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga terjadi kegagalan persepsi.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di kantor camat kecamatan anggana kabupaten kutai kartanegara dilihat dari indikator penglihatan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan prosedur, ketepatan waktu, sarana dan prasarana serta kejelasan teknis yang diberikan kepada masyarakat kurang baik. Hal terjadi karena masyarakat sering menemui tidak adanya kejelasan bagaimana standar operasional pelayanan seperti adanya tanda petunjuk tentang alur pelayanan yang diberikan.
2. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di kantor camat kecamatan anggana kabupaten kutai kartanegara dilihat dari indikator perasaan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan prosedur, ketepatan waktu, sarana dan prasarana serta kejelasan teknis yang diberikan kepada masyarakat kurang baik. Hal ini diketahui karena masyarakat merasakan kecewa terhadap pelayanan yang diterima karena sering kali merasakan yang diterima kurang bagus tidak seperti apa yang diharapkan oleh masyarakat.
3. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik dalam kecamatan anggana secara keseluruhan kurang bagus hal tersebut disebabkan karena adanya pendengaran, penglihatan, dan perasaan yang muncul dari masyarakat berkaitan dengan prosedur, ketepatan waktu, sarana prasarana dan kejelasan teknis masih sangat jauh dengan apa yang diharapkan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang baik.
4. Faktor yang penyebab kegagalan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik kantor camat anggana disebabkan oleh adanya faktor halo yang dimana terjadi penilaian keseluruhan kepada pegawai yang didapatkan oleh kesan pertama dalam menerima pelayanan dan juga adanya perasaan yang berlebihan oleh masyarakat kepada pegawai yang mengakibatkan terjadi stigma negatif kepada para pegawai.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas yang ditarik berdasarkan permasalahan yang ada maka dengan itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan, disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Perlu membuat papan informasi yang memuat syarat administratif yang lebih jelas dan penambahan pegawai khusus bagian informasi, agar masyarakat lebih tertib dalam administrasi pendaftaran
2. Perlu adanya pembaruan situs web agar masyarakat mudah mengakses informasi secara on line.
3. Perlunya dicantumkan lamanya waktu dalam pelayanan yang berikan dalam papan informasi pelayanan sehingga masyarakat mengetahui lamanya pelayanan yang diterima.
4. Perlu adanya peningkatan sarana yang dapat membuat waktu penyelesaian pelayanan lebih efisien, sehingga masyarakat lebih mudah mendapatkan pelayanan yang baik. Seperti penambahan kursi diruang tunggu agar memudahkan masyarakat saat mengantri dan juga perlu penambahan alat pendukung pelayanan seperti mesin printer yang dapat memfotocopi sehingga masyarakat tidak perlu fotocopy keluar.
5. Perlu penataan ruang yang lebih memberikan kesan tidak terlalu sempit, sehingga menambah nilai keindahan dari kantor tersebut.

Daftar Pustaka

- Adi, Rianto, 2008, *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, Jakarta: Granit.
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Moleong, L.J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Abdurrahman Fathoni, M.Si. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta : 2006
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Gibson dan James I, *Organisasi Perilaku, Struktur, Proses* Jakart:Erlangga 1990.
- Bimo Walgito. 2002. *Pengantar Psikologi Umum*.Yogyakarta.Andi Offset
- Jalaluddin Rahmat, 2003. *Psikologi Komunikasi*. Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Leavitt Harold J. (1978). *Psikologi Manajemen*.(edisi ke empat alih Bahasa olehMusclichah Zarkasi). Jakarta: Erlangga.
- Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik* . Jakarta; Bumi Aksara.
- Soejono sukanto. 2009. *Peranan Sosiologi Suatu Pengantar*. Edisi Baru, Rajawali Pers, Jakarta.
- Abdulsyani. 2007. *Sosiologi Sistematika, Teori Dan Terapan*. Jakarta: PT. Bumi. Aksara
- Robbins, Stephen.2011. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.

- Indrawijawa, A.I. (2000). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Sinar Baru Algensindo.
- Harsojo, 1997, *Pengantar Antropologi*, Bandung: Bina Cipta
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori: Kebijakan; dan Implementasi*, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hardiansyah, Dr. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.