

Kualitas Pelayanan Di Kantor Lurah Simpang Baru Kecamatan Bina Widya Pekanbaru

Nining Maidawati
Universitas Riau

Sujianto Sujianto
Universitas Riau

Korespondensi penulis : niningmaidawati05@gmail.com

Abstract. *The needs and demands of society for improving the quality of service have shown that it is increasingly important for the government bureaucracy to respond, especially in the current era of globalization. To be able to respond to these changes, officials must truly have professional skills and have high discipline in facing various challenges towards improving service quality. The implication is that in entering an era of change, all functions and duties of the government as a public service can be carried out optimally, especially in providing services to the community, including government officials in Bina Widya District, Pekanbaru. Government organizations, service to the community is the main goal that cannot possibly be avoided because it is an obligation to provide services by creating the best service to the community, because it has become an obligation, the government should look for the best solutions to problems that are often faced, including obstacles to internships. namely originating from within the agency itself as well as external constraints that come from the community.*

Keyword: *Service Quality, Village Head Office, Pekanbaru*

Abstrak. Kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan telah menunjukkan kondisi yang semakin penting untuk ditanggapi oleh birokrasi pemerintah terutama dalam era globalisasi seperti sekarang ini. Untuk mampu menanggapi perubahan tersebut, aparatur harus benar-benar memiliki kemampuan profesional serta memiliki disiplin tinggi dalam menghadapi berbagai tantangan kearah peningkatan kualitas pelayanan. Implikasinya, dalam memasuki era perubahan, semua fungsi dan tugas pemerintah sebagai pelayanan publik (public service) dapat terlaksanakan secara optimal khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tidak terkecuali aparatur pemerintah di Kecamatan Bina Widya, Pekanbaru. Organisasi pemerintah, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat untuk dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala intern yaitu bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala eksternal yang datangnya dari masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kantor Lurah, Pekanbaru

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan suatu problematika yang sangat menarik untuk dianalisa karena pelayanan publik bukan hanya untuk mengembangkan intelegensi suatu kesempurnaan dalam pembangunan tetapi juga mengembangkan seluruh sprektum intelegensi dalam menyelenggarakan dalam bidang instansi pada seluruh kantor pemerintahan.

Proses pelayanan publik merupakan hubungan interaksi antara dau unsur yaitu pihak pemerintah dengan publik atau disebut dengan pelayanan publik, pemerintah sebagai sarana dalam proses keadministrasian, sedangkan publik sebagai peminta pelayanan.

Sehubungan dengan sikap dan pelayanan yang sangat penting dalam menentukan kualitas jasa suatu lembaga / instansi pemerintah untuk menemukan pelayanan yang unggul / prima, sikap unggul dan prima yaitu suatu sikap dalam atau cara pegawai dalam melayani klien atau masyarakat secara baik sehingga masyarakat menjadi puas. Untuk mendapat tingkat pelayanan prima atau unggul setiap pegawai harus mempunyai keterampilan tertentu diantaranya berpenampilan menarik dan rapi, bersikap ramah setiap melayani, tenang dalam berkerja, serta tidak tinggi hati karena saling ketergantungan antara masyarakat dan pihak pegawai itu sendiri.

Paradikma pemerintahan daerah yang dikembangkan menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang urusan pemerintahan wajib berkaitan dengan pelayanan dasar berdasarkan UUD yang meliputi pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan rakyat dan penataan pemukiman, ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat da sosial. Hal ini berarti bahwa daerah mempunyai wewenang dalam setiap pengambilan keputusan yang menyangkut dengan pengembangan potensi yang dimiliki oleh daerahnya sebagai sarana untuk menunjang proses pelayanan publik.

Menurut Carlzon dalam Sadu Wasistino (2003:16) mengatakan, bahwa abad ke-21 sebagai “abad pelanggan”, dalam arti para pengguna jasa atau pelanggan ditempatkan pada tempat yang sangat terhormat. Berangkat dari pemikiran tersebut, dalam peraturan pemerintah No 7 tahun 2005 tentang pemerintahan kelurahan, maka pemerintah kelurahan wajib memberikan bimbingan kepada setiap warga masyarakat guna untuk mewujudkan tugas dari otonomi daerah sebagaimana mestinya yang telah di tetapkan dalam peraturan dan dalam penerapan tugas dan fungsinya. Organisasi sangat dibutuhkan pelayanan publik baik dalam bidang pemerintahan, pembangunan, maupun kemasyarakatan.

Sementara itu pengertian pelayanan menurut Tangkalisan (2005 : 208) bahwa “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi baik itu organisasi masa atau Negara.

Dalam penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan publik tidak bisa hanya disandarkan pada pemerintahan saja, tetapi juga melibatkan seluruh elemen masyarakat. Masyarakat juga memiliki peran yang sangat besar dalam rangka mendorong terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas.

Kecamatan Bina Widya adalah pemekaran dari Kecamatan Tampan, Kantor Kelurahan Simpang Baru yang ada di Kecamatan Bina Widya itu sendiri merupakan satuan unit kerja

pemerintah yang dinamis dalam menjalankan fungsinya sebagai pusat pelayanan diwilayahnya. Kelurahan Simpang Baru merupakan Kelurahan yang ada masuk dalam wilayah administrasi Kecamatan Bina Widya, Pekanbaru, Provinsi Riau.

Kualitas pegawai dapat diukur dengan efektivitas dan efesiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai demi mencapai sasaran atau tujuan oraganisasi tersebut.

Dari hasil tinjauan lapangan diketahui bahwa kinerja pegawai pada Kantor Lurah Simpang Baru Kecamatan Bina Widya belum optimal dilaksanakan, hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat yang mengurus keperluan administrasi pendudukan misalnya. Masih ditemukan indikasi yang menunjukkan bahwa Pegawai dalam bekerja masih kurang terlaksana dengan baik, sehingga berdampak pada kualitas pelayanan itu sendiri, yang masih menunjukkan kurang efektif baik masalah kualitas kerja. Hal ini dapat diketahui berdasarkan dari keluhan masyarakat pada saat melakukan pelayanan dalam mengurus surat menyurat, masyarakat merasakan kesulitan karena pegawai kantor lurah kurang optimal menjalankan pekerjaannya, pegawai kantor lurah sangat lambat dalam melaksanakan pekerjaannya karena pegawai yang masih menunda pekerjaannya disebabkan oleh pegawai yang tidak ada di kantor pada saat jam kerja, sehingga memakan waktu sehari-hari untuk mengeluarkan surat yang seharusnya sudah terselesaikan.

Berdasarkan uraian diatas dan hasil observasi peneliti, maka terlihat adanya fenomena yang terjadi dalam menciptakan Kualitas Pelayanan di Kantor Lurah Simpang Baru Kecamatan Bina Widya, yakni :

1. Proses pelayanan yang masih tergolong cukup lama dalam penyelesaiannya karena keterbatasan jumlah pegawai yang bekerja dan penginputan data yang bermasalah.
2. Masih ada beberapa pegawai yang belum memiliki kemampuan dalam mengoperasikan komputer atau laptop sehingga tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dan dapat menghambat proses pelayanan.
3. Masih terbatasnya sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan di Kantor Lurah Simpang Baru dan kurangnya kemudahan akses informasi.

Sehubungan dengan hal diatas, untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik dibutuhkan kesadaran dari pegawai akan tugasnya dan mempunyai tanggung jawab yang besar terhadap kepuasan masyarakat. Dalam setiap pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai, akan berjalan dengan efektif dan efisien apabila hasil yang dicapai benar terlaksana sesuai dengan rencana untuk menciptakan hal tersebut.

Berdasarkan hasil uraian latar belakang dan permasalahan yang terjadi, maka penulis tertarik untuk melanjutkan penelitian ini dengan mengangkat judul : **“KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR LURAH SIMPANG BARU KECAMATAN BINA WIDYA, PEKANBARU”**.

KAJIAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2016:116), kualitas pelayanan merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima dan pelayanan yang mereka harapkan terhadap atribut–atribut pelayanan suatu perusahaan. Semakin baik pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan sehingga usaha tersebut akan dinilai semakin bermutu. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan kurang baik dan kurang memuaskan, maka usaha tersebut akan dinilai kurang bermutu.

Menurut Wijaya (2011:11), pengertian kualitas pelayanan yaitu sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan atau konsumen. Artinya, kualitas pelayanan didasarkan pada pengalaman konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan–persyaratan tersebut. Definisi kriteria pelayanan jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Fandy Tjiptono (1997:13) Kualitas Pelayanan merupakan suatu hal yang dinamis, yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dari uraian diatas jelas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur Negara sesungguhnya tidak dapat lepas dari birokrasi dan tidak dapat lepas dari etika pelayanan birokrasi itu sendiri. Pengukuran kinerja pegawai mencakup penetapan indikator kinerja dan penetapan indikator kinerja. Pengukuran kinerja pegawai merupakan keberhasilan atau kegagalan seseorang dalam melaksanakan tugasnya. Jika penilaian kinerja terhadap birokrasi berarti evaluasi keberhasilan atau kegagalan birokrasi dalam menjalankan tugasnya dalam pelayan masyarakat.

Aparatur Pemerintah

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, Pemerintah daerah merupakan kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom. Sedangkan Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Kelurahan

Kelurahan mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Camat serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Hubungan kerja kecamatan dengan kelurahan bersifat hierarki. Pembentukan kelurahan ditujukan untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan secara berdayaguna, berhasil dalam pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif menurut Lexy J. Moleong (2007:6) adalah penelitian yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain. Peneliti mendeskripsikan bagaimana Kualitas Pelayanan di Kantor Lurah Simpang Baru Kecamatan Bina Widya, dengan maksud memahami keadaan yang ada.

Penelitian kualitatif bertujuan memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti. Penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat atau keyakinan orang diteliti dan semuanya tidak dapat diukur dengan angka. Jenis metode yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran atau penjelasan secara sistematis, factual dan akurat mengenai Kualitas Pelayanan di Kantor Lurah Simpang Baru Kecamatan Bina Widya, Pekanbaru. Adapun alasan peneliti menggunakan metode tersebut ialah karena relevan dengan penelitian yang peneliti teliti yang mana pada peneliti ini mencoba untuk mendeskripsikan realitas yang terjadi di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Kualitas Pelayanan di Kantor Lurah Simpang Baru Kecamatan Bina Widya Pekanbaru

Organisasi pada dasarnya digunakan sebagai tempat atau wadah dimana orang-orang berkumpul, bekerja sama secara rasional dan sistematis, terencana, terorganisasi, terkendali, dan jelasnya sebuah tujuan bersama. Faktor – faktor seperti uang, material, mesin, metode, lingkungan dan sarana prasarana lainnya aspek seperti ini sangat menunjang dalam mencapai tujuan organisasi dengan proses secara efisien dan efektif. Sebuah organisasi dapat terbentuk karena adanya penyatuan visi, misi serta tujuan yang sama dan didalam prakteknya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Penyelenggara layanan publik yang berdasarkan pada Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara pelayanan publik. Salah satu organisasi penyelenggara pelayanan publik yang terdapat di Simpang Baru Kecamatan Bina Widya adalah Lurah yang merupakan lurah yang paling banyak bersentuhan dengan masyarakat dalam bidang pelayanan karena tugas pokok Lurah adalah melaksanakan berbagai urusan pemerintah daerah di bidang pelayanan administrasi. Oleh sebab itu, pemberian layanan publik yang baik tentu diperlukan dan sangat diharapkan masyarakat.

Berdasarkan Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa instansi pelaksana administrasi kependudukan untuk wilayah kabupaten/kota adalah Lurah yang berwenang memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting. Dalam menjalankan penyelenggaraan administrasi kependudukan, maka peristiwa penting kependudukan yang meliputi kelahiran harus dicatat ke dalam pencatatan sipil harus ditata dengan sebaik-baiknya dalam bentuk pelayanan public kepada masyarakat. Kelahiran merupakan peristiwa penting kependudukan yang harus dilakukan pendataan dan menjadi bagian penting dalam administrasi demi terselenggaranya administrasi kependudukan yang baik.

b. Faktor – Faktor yang menghambat dalam Kualitas Pelayanan Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Bina Widya

Dalam memberikan Kualitas Pelayanan yang baik kepada masyarakat, tidak selalu berjalan dengan yang sudah direncanakan dan akan ada yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan tersebut.

a. Jumlah pegawai yang terbatas

Jika dilihat dari penulis dapatkan saat mewawancarai Ketua Lurah Simpang Baru Kecamatan Bina Widya, bapak Zulfi Sahri ;

“Pegawai yang ada di kantor jumlahnya terbatas, itu pun pegawai semua dan tidak ada staff, jadi apabila ada pegawai yang cuti membuat pelayanan menjadi tidak maksimal karena mereka yang mengetahui SOP nya atau menguasai dari masing-masing bidangnya “ (Senin, 11 Desember 2023. Pukul 10.34 WIB).

Dari hasil wawancara peneliti menunjukkan bahwa jumlah pegawai dapat mempengaruhi kualitas pelayanan karena akan berdampak pada pelayanan yang kurang optimal.

b. Persyaratan yang tidak lengkap

Sejauh ini masih banyak masyarakat yang tidak memenuhi persyaratan atau SOP dalam pengurusan administrasi, hal ini dapat menjadi kendala terhambatnya pegawai dalam melayani masyarakat, misalnya masih ada masyarakat yang tidak membayar pajak, karena itu merupakan salah satu Syarat Operasional Prosedur (SOP) yang ada di Kelurahan Simpang Baru dalam melakukan pelayanan. Adapun solisinya ialah masyarakat harus membuat laporan, jika benar-benar penting maka harus buat surat pernyataan jika sudah melakukan pembayaran pajak.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan observasi yang telah dijabarkan maka dapat diperoleh suatu kesimpulan antara lain :

1. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan mengenai Kualitas Pelayanan di Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Bina Widya dapat disimpulkan bahwa belum terpenuhinya kualitas pelayanan yang baik. Adapun indikatornya sebagai berikut :
 - a. Bukti Langsung (Tangibles) dinilai belum efisien, kemudahann informasi dan tata letak proses prosedur dalam memudahkan masyarakat juga belum efisien, akibatnya masih banyak masyarakat yang harus bolak balik bertanya mengenai sebagian alur pengurusan pelayanan yang ada karena tidak mengerti.
 - b. Keandalan (Reability) kecermatan, kemampuan dalam memberikan pelayanan sudah baik sehingga membuat masyarakat menjadi puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, namun sebagian masyarakat berharap perlu ditingkatkan lagi.

- c. Ketanggapan (Responsiveness) cepat dan merespon setiap keluhan masyarakat belum sepenuhnya dilakukan dengan baik, hal ini dapat dilihat pada sebagian respon masyarakat yang mengatakan adanya pegawai yang jutek dan dalam melakukan pelayanan yang cepat itu tergantung ada atau tidak adanya pegawai karena keterbatasannya pegawai, namun masih rendahnya kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya dikarenakan pegawai tidak sepenuhnya memahami tugasnya dan masih ada yang bertanya kesana kemari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
 - d. Jaminan (Assurance) dalam ketepatan waktu masyarakat mendapatkan jaminan 1-3 hari namun jika tidak ada kendala bisa selesai hari itu juga, kepastian biaya dalam pelayanan sudah sesuai dengan peraturan dan tidak ada mendapat keluhan dari masyarakat.
 - e. Empati (Empathy) mendahulukan kepentingan pemohon dan melayani dengan sikap ramah dan sopan santun sudah dirasa optimal oleh masyarakat sehingga tidak adanya keluhan.
2. Beberapa hambatan yang dihadapi pada Lurah Simpang Baru Kecamatan Bina Widya dalam Kualitas Pelayanan Publik diantaranya ialah keterbatasannya jumlah pegawai yang membuat tidak maksimalnya kualitas yang diberikan kepada masyarakat, apalagi jika ada satu pegawai saja yang tidak masuk akan membuat pelayanan menjadi terhambat karena hanya pegawai itulah yang mengetahui atau menguasai prosedur dari masing-masing bidangnya, kemudian persyaratan yang tidak lengkap hal ini juga sering menjadi suatu permasalahan yang membuat masyarakat menunggu sedikit lebih lama karena kurangnya persyaratan sehingga juga membuat kualitas pelayanan yang ada tidak efisien.

Saran

Adapun saran yang bisa diberikan dalam penelitian ini antara lain :

1. Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Bina Widya sebaiknya menambah jumlah pegawai dan mampu memahami peraturan atau SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada sehingga dapat membuat kualitas pelayanan menjadi efisien dan untuk pegawai yang ada perlu meningkatkan kedisiplinan dan konsistensi dalam melakukan pelayanan. Diharapkan kepada kepala lurah untuk mengevaluasi atau berbagi tentang kendala apa saja yang ada dilapangan maupun dalam pelayanan, terutama sikap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Bina Widya sebaiknya membuat papan informasi atau web tentang info-info yang berkaitan tentang Kelurahan Simpang Baru itu sendiri sehingga dapat membuat mudah masyarakat baik itu dalam mengurus persyaratan proses pelayanan maupun tentang perubahan informasi lainnya sehingga tidak adanya keterbatasan informasi.
3. Kepada masyarakat untuk sebaiknya melengkapi persyaratan terlebih dahulu sebelum ingin melakukan pelayanan di Kantor Lurah Simpang Baru Kecamatan Bina Widya Pekanbaru dan juga kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Bina Widya, dalam bentuk yang paling sederhana misalnya masyarakat menyampaikan keluhan mengenai pelayanan publik di Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Bina Widya melalui perantara rapat rt/rw atau kepada petugas pelayanan secara langsung.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

- Agus Dwiyanto. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Agus Purwanto dkk. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan masalah-masalah Sosial. Jogjakarta: Gaya Media.
- Andri Apriansyah M. 2011. Kemampuan Aparat Desa Dalam Melaksanakan Tuas Administrasi Pemerintahan Desa.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan. Cetakan ke dua belas. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- AR. Mustopadidjaya (2002), Manajemen Proses Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kinerja, Jakarta:LAN
- Armstrong, Michael. 2006. A Handbook of Human Resource Management. Practice Edition. London: Kogan Page.
- As'ad, Moh. 2004. Psikologi Industri Seri Ilmu SDM Edisi Keempat. Yogyakarta : Liberty.
- Barthos, Basri. 2013. Manajemen Kearsipan. Jakarta. Bumi Aksara.
- Bohlander, George., and Snell, Scott. (2010). Principles of Human Resource. Management, 15th ed. Mason, OH: South Western – Cengage Learning.
- Christoper Lovelock & Lauren K Wright.2007. Manajemen Pemasaran Jasa, PT. Indeks, Indonesia.

- Costello, S. J. 1994. *Effective Performance Management*. New York: Mc Graw-. Hill Companies Inc.
- Dermawan Dwi Putra. 2018. *Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Dikelurahan Mallawa Dikecamatan Mallusetasi Kabupaten Baru*.
- Fandi, Tjiptono, 1997, *Total Quality Service*, Andi, Yogyakarta.
- Handyaningrat, Soewarno. 2011. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan. Manajemen*. Jakarta: CV. Haji Masagung.
- Handoko, T. H. 2018. *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFPE.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava. Media.
- harma Setyawan Salam 2004, *Otonomi Daerah, Dalam Perspektif. Lingkungan, Nilai dan Sumber Daya*, cet. 2, Djambatan, Bandung.
- Kadir, Abdul. 2015. *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*. CV. Dharma Perada Dharmasraya. Edisi Pertama.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman umum Penyelenggaraan pelayanan Publik
- Masyhuri dan M. Zainuddin. 2008. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi, Teori dan Aplikasi*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Muhammad Ridho. 2012. *Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar*.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja. Rosdakarya.
- Noor, Juliansyah, 2014, *Analisis Data Penelitian Ekonomi & Manajemen*, Jakarta, PT Gramedia Widia Sarana Indonesia Juliansyah Noor, 2014, *Analisis Data Penelitian Ekonomi & Manajemen*, Jakarta, PT Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Parasuraman., 2014., *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. New. Jersey : Prentince Hall.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2005 Tentang Pemerintahan Kelurahan
- Poerwandari, E. K. 1998. *Pendekatan Kualitatif Dalam penelitian Psikologi*. Jakarta : Lembaga Pengembangan Sarana Pengukuran dan Pendidikan Psikologi (LPSP3) Fakultas Psikologi Universitas Indonesia.
- Pransiska Ropi. 2021. *Analisi Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat*
- Sadu, Wasistiono, 2003, *Kapita Selekt, Manajemen Pemerintahan Daerah,.* Bandung : Fokus Media.

Sekaran, Uma. 1992. "Research Methods for Business". Third Edition. Southern. Illionis University.

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sukandarrumidi. 2002. Metode Penelitian. Yogyakarta : Gadjah Mada University. Press.

Syarifudin, Ateng, 1999. Pengantar Koordinasi Pemerintahan di Daerah, Bandung : Tarsito,

Tangkilisan, Hessel N.S. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: PT. Grasindo.

Thoha, M. 2010. Kepemimpinan dalam Manajemen suatu pendekatan perilaku, cetakan kesembilan, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Widjaja, 2006, Administrasi Kepegawaian, Jakarta, Rajawali.

Peraturan-Peraturan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

PERDA Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Penataan Kecamatan

Jurnal

Arizki Afrizal Ahmad, 2014, Kinarja Pemerintah Desa Sebagai Penyedia Pelayanan Publik Di Desa Wringinpitu Kecamatan Mojowarno Kabupaten Jombang, Jurnal Ilmu Sosial, Universitas Negeri Malang.

Andi Apriansyah M, 2011, Kemampuan Aparat Desa Dalam Pelaksanaan Tugas Administrasi Pemerintahan Desa. Skripsi Jurusan Administrasi Negara. Universitas Lakidende.

Mohamad Saleh Gamal, 2018, Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara. Jurnal Katalogis, Volume 6 Nomor 2. Universitas Tadulako.

Muhammad Ridho, 2012, Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar, Jurnal Administrasi Negara, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Mustaring, 2023, Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Baru Kecamatan Baolan Kab. Tolitoli, Vol. 5 No. 1, Economic and Business Management International Journal (EABMIJ). Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mujahidin Tolitoli.