

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN SIRIMAU KOTA AMBON

Oleh

Adam Sopalatu

STIA Abdul Azis Kataloka Ambon

E-mail: adamsopalatu9@gmail.com

Article History:

Received: 21-01-2026

Revised: 11-02-2026

Accepted: 24-02-2026

Keywords:

Kualitas Pelayanan
Publik, Perspektif
Masyarakat.

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dalam perspektif masyarakat di Kantor Kecamatan Sirimau Kota Ambon. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas pegawai Kantor Kecamatan Sirimau dan masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sirimau belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, terutama dalam dimensi ketepatan waktu, kompetensi petugas, dan sarana prasarana. Dimensi keandalan (reliability) dan jaminan (assurance) dinilai cukup baik, namun dimensi bukti fisik (tangibles), ketanggapan (responsiveness), dan empati (empathy) masih perlu ditingkatkan. Penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penyempurnaan standar operasional prosedur, serta peningkatan sarana dan prasarana pelayanan.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan. Sebagai ujung tombak pelayanan kepada masyarakat, kecamatan memegang peranan yang sangat strategis dalam memastikan layanan pemerintah dapat dirasakan langsung oleh warganya. Keberhasilan sebuah pemerintahan tidak hanya diukur dari kemampuannya menyusun kebijakan, melainkan juga dari kemampuannya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada Masyarakat, (Sinambela, 2016: 5).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat tanpa diskriminasi. Namun pada kenyataannya, penerapan amanat tersebut masih menghadapi berbagai tantangan di lapangan, terutama di daerah-daerah seperti Kota Ambon yang secara geografis dan demografis memiliki karakteristik tersendiri.

Kecamatan Sirimau merupakan salah satu kecamatan di Kota Ambon yang memiliki populasi terbesar dan wilayah administratif yang kompleks. Sebagai pusat pemerintahan kota, Kecamatan Sirimau menjadi barometer kualitas pelayanan publik di Kota Ambon. Berbagai layanan administratif seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu

Keluarga (KK), surat keterangan domisili, rekomendasi usaha, dan pelayanan administrasi kependudukan lainnya menjadi kebutuhan rutin masyarakat yang harus dipenuhi oleh kantor kecamatan, (Hardiyansyah, 2018:23).

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti, masih ditemukan berbagai keluhan dari masyarakat terkait kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Sirimau. Keluhan tersebut antara lain mencakup lamanya waktu tunggu, kurangnya responsivitas petugas, ketidakjelasan prosedur, serta kondisi fasilitas fisik kantor yang belum memadai. Kondisi ini mendorong perlunya sebuah kajian ilmiah yang komprehensif untuk menganalisis secara mendalam kualitas pelayanan publik di kantor tersebut dari perspektif masyarakat sebagai pengguna langsung layanan.

Berbagai penelitian mengenai kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan telah banyak dilakukan, namun studi penulisan ini berfokus pada Kecamatan Sirimau Kota Ambon masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Ambon, sehingga penulis dapat mengangkat judul : "Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Masyarakat di Kantor Kecamatan Sirimau Kota Ambon.

LANDASAN TEORI

1. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik secara konseptual dapat diartikan sebagai segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Agus Dwiyanto (2014:18), pelayanan publik adalah "serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna." Lebih lanjut, Moenir (2010:26) menegaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Definisi ini menegaskan bahwa pelayanan publik tidak hanya berfokus pada kepuasan pengguna, tetapi juga pada kepatuhan terhadap norma hukum yang berlaku.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2015:4) mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pengguna layanan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988, :23) mengembangkan model SERVQUAL yang hingga kini masih menjadi acuan utama dalam pengukuran kualitas layanan. Model ini terdiri dari lima dimensi utama, yaitu :

- a. Bukti Fisik (*Tangibles*): Meliputi fasilitas fisik, peralatan, penampilan petugas, dan media komunikasi. Kantor yang bersih, nyaman, dan dilengkapi peralatan modern mencerminkan kualitas layanan yang baik (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988:24).
- b. Keandalan (*Reliability*): Kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Layanan dikatakan andal bila dilakukan tepat waktu dan konsisten (Tjiptono & Chandra, 2016:137).
- c. Ketanggapan (*Responsiveness*): Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. Responsivitas petugas merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan (Hardiyansyah, 2018, :46).
- d. Jaminan (*Assurance*): Pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan. Dimensi ini mencakup kompetensi, kredibilitas, dan keamanan layanan.
- e. Empati (*Empathy*): Kepedulian dan perhatian individual yang diberikan kepada pelanggan. Pelayanan yang bersifat personal dan memahami kebutuhan spesifik masyarakat mencerminkan empati tinggi (Sinambela, 2016:42).

3. Standar Pelayanan Publik

Menurut Hardiyansyah (2018:28), standar pelayanan publik setidaknya meliputi beberapa aspek: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas. Standar-standar ini menjadi acuan dalam mengevaluasi apakah suatu unit pelayanan telah memberikan layanan yang memadai bagi masyarakat.

Dalam konteks otonomi daerah, pelayanan publik di tingkat kecamatan semakin mendapatkan perhatian khusus karena kecamatan berfungsi sebagai penghubung antara pemerintah kabupaten/kota dengan masyarakat di lapisan terbawah. Menurut Pemerintah Republik Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, camat memiliki kewenangan delegatif dari bupati/walikota dan kewenangan atributif yang bersumber dari peraturan perundang-undangan.

4. Kepuasan Masyarakat sebagai Ukuran Kualitas Layanan

Kepuasan masyarakat merupakan hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan layanan yang diterima. Kotler dan Keller (2012:150) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan masyarakat merupakan tolok ukur utama keberhasilan penyelenggaraan layanan.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990:19), ada kesenjangan (*gap*) yang sering terjadi antara layanan yang diharapkan masyarakat dengan layanan yang sesungguhnya diberikan. Kesenjangan ini menjadi sumber ketidakpuasan dan perlu diidentifikasi serta diminimalisasi oleh penyelenggara layanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah (Moleong, 2017:6). Adapun Penelitian ini

dilaksanakan di Kantor Kecamatan Sirimau Kota Ambon, Provinsi Maluku. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung selama tiga bulan, dengan pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, dengan teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik, yaitu : observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi, serta Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014:31–33) yang mencakup tiga tahapan: (1) kondensasi data (*data condensation*), (2) penyajian data (*data display*), dan (3) penarikan kesimpulan serta verifikasi (*drawing and verifying conclusions*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Sirimau merupakan salah satu dari lima kecamatan di Kota Ambon yang memiliki luas wilayah $\pm 86,81 \text{ km}^2$ dan terdiri dari 12 kelurahan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Ambon (2023), jumlah penduduk Kecamatan Sirimau mencapai lebih dari 100.000 jiwa, menjadikannya kecamatan dengan populasi terbesar di Kota Ambon. Kantor Kecamatan Sirimau berlokasi di Jalan Sultan Hairun, Kota Ambon, dan melayani berbagai jenis administrasi kependudukan serta pelayanan publik lainnya bagi warga kelurahan di wilayahnya.

Secara struktural, Kantor Kecamatan Sirimau dipimpin oleh seorang Camat yang dibantu oleh Sekretaris Camat dan beberapa kepala seksi, di antaranya Seksi Tata Pemerintahan, Seksi Ketentraman dan Ketertiban, Seksi Ekonomi dan Pembangunan, serta Seksi Kesejahteraan Sosial. Pelayanan administrasi kepada masyarakat terutama dikelola oleh Seksi Pelayanan Umum (Kantor Kecamatan Sirimau, 2023).

Analisa Data Penelitian

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi bukti fisik berkaitan dengan penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, petugas, dan materi komunikasi yang digunakan dalam pelayanan (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988:24). Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di Kantor Kecamatan Sirimau, kondisi fisik kantor dinilai belum sepenuhnya memadai.

Ruang tunggu yang tersedia masih terbatas dan sering kali tidak mampu menampung jumlah pengunjung pada jam-jam sibuk. Salah satu informan masyarakat menyatakan bahwa "kursi tunggu sering tidak cukup, jadi banyak yang harus berdiri" (wawancara, 12 Oktober 2025). Kondisi toilet umum yang kurang terawat juga menjadi keluhan beberapa informan. Di sisi lain, petugas telah menggunakan seragam yang rapi dan identitas diri yang jelas, serta tersedia papan informasi alur pelayanan meskipun kondisinya sudah perlu diperbarui.

Dari aspek teknologi, Kantor Kecamatan Sirimau sudah memiliki beberapa komputer dan printer yang digunakan dalam proses pelayanan, namun beberapa perangkat sudah berusia tua dan sering mengalami kerusakan sehingga menghambat proses pelayanan. Hardiyansyah (2018:35) menegaskan bahwa ketersediaan sarana teknologi yang memadai sangat berkontribusi pada kecepatan dan ketepatan layanan. Oleh karena itu, perlu dilakukan pembaruan dan pemeliharaan peralatan secara berkala.

2. Keandalan (*Reliability*)

Dimensi keandalan merujuk pada kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat (Tjiptono & Chandra, 2016:137). Dalam konteks Kantor Kecamatan Sirimau, dimensi ini diwujudkan melalui konsistensi dalam penyelesaian dokumen dan

kejelasan prosedur pelayanan.

Secara umum, informan menyatakan bahwa petugas cukup mampu memberikan layanan sesuai dengan apa yang dijanjikan. Penyelesaian dokumen seperti KTP, KK, dan surat keterangan domisili umumnya dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan jika berkas persyaratan lengkap. Namun, terdapat beberapa kasus di mana penyelesaian terhambat akibat ketidaklengkapan sistem jaringan pusat yang tidak dapat dikendalikan oleh pihak kecamatan.

Camat Sirimau dalam wawancara menjelaskan bahwa pihaknya telah berupaya menyusun SOP yang jelas dan mensosialisasikannya kepada seluruh staf agar konsistensi layanan dapat dijaga (wawancara, 15 Oktober 2025). Temuan ini sejalan dengan pandangan Ratminto dan Winarsih (2015, :77) yang menyatakan bahwa keberadaan SOP yang jelas dan dipahami oleh seluruh petugas merupakan prasyarat keandalan sebuah unit layanan publik.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan (*responsiveness*) merupakan kemauan petugas untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat (Hardiyansyah, 2018:46). Berdasarkan hasil wawancara, sebagian masyarakat merasa petugas belum cukup responsif dalam menanggapi pertanyaan dan keluhan.

Beberapa informan mengeluhkan bahwa petugas kadang sulit ditemui di loket layanan karena sering berada di luar ruangan, sehingga masyarakat harus menunggu lama sebelum mendapat perhatian. Informan lainnya menyatakan bahwa "kalau ada yang tidak jelas, petugasnya tidak langsung menjawab, harus tanya dulu ke orang lain" (wawancara, 20 Oktober 2025). Kondisi ini mengindikasikan lemahnya budaya pelayanan responsif di kalangan petugas.

Namun demikian, terdapat juga masyarakat yang mengapresiasi kesigapan beberapa petugas tertentu yang dinilai lebih proaktif dalam membantu. Hal ini menunjukkan adanya ketidakseragaman (inkonsistensi) standar layanan di antara para petugas, yang perlu diatasi melalui pelatihan dan pengawasan yang lebih intensif (Sinambela, 2016:59).

4. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan mencakup pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka untuk menanamkan kepercayaan (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988: 25). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi ini mendapatkan penilaian yang relatif lebih baik dibandingkan dimensi lainnya.

Masyarakat pada umumnya menilai petugas cukup sopan dan santun dalam berinteraksi. Tidak ditemukan adanya laporan perilaku kasar atau tidak etis dari petugas. Dari sisi kompetensi, para petugas dinilai memiliki pengetahuan yang cukup mengenai prosedur teknis yang berkaitan dengan tugasnya, walaupun masih ada beberapa petugas yang belum mampu menangani pertanyaan di luar tugas pokoknya secara mandiri.

Kepercayaan masyarakat terhadap integritas petugas juga cukup tinggi, khususnya terkait keabsahan dokumen yang dikeluarkan. Hal ini merupakan modal sosial yang penting dalam membangun relasi antara birokrasi dan masyarakat, sebagaimana dikemukakan oleh Dwiyanto (2014:89) bahwa kepercayaan publik merupakan fondasi bagi efektivitas pelayanan pemerintahan.

5. Empati (*Empathy*)

Dimensi empati berkaitan dengan kepedulian dan perhatian individual yang diberikan

kepada pengguna layanan (Tjiptono & Chandra, 2016: 140). Dimensi ini dinilai masih lemah di Kantor Kecamatan Sirimau berdasarkan temuan penelitian.

Banyak masyarakat yang merasa tidak mendapatkan perhatian khusus atau perlakuan yang personal dari petugas. Pelayanan cenderung bersifat mekanistik dan kurang memperhatikan kondisi atau kebutuhan spesifik masyarakat, terutama bagi kelompok lansia, penyandang disabilitas, dan ibu hamil yang seharusnya mendapatkan prioritas. Salah satu informan berusia lanjut menyatakan bahwa "saya harus antri lama sama yang muda-muda, tidak ada antrian khusus untuk orang tua" (wawancara, 22 Oktober 2025).

Temuan ini sejalan dengan penelitian Mahmud (2021:115) yang menemukan bahwa dimensi empati merupakan dimensi yang paling sering mendapat penilaian rendah dalam konteks pelayanan publik di tingkat kecamatan di Indonesia, karena orientasi birokrasi masih cenderung pada penyelesaian tugas administratif daripada pemenuhan kebutuhan individual pengguna layanan.

2. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan

Berdasarkan analisis data, terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Sirimau, antara lain :

a. Sumber Daya Manusia

Kualitas dan kuantitas pegawai yang ada belum sepenuhnya memadai. Beberapa posisi strategis masih diisi oleh pegawai yang belum memiliki kompetensi teknis yang cukup, sementara pegawai yang berpengalaman jumlahnya terbatas. Moenir (2010:88) menegaskan bahwa kemampuan petugas pelayanan merupakan determinan utama kualitas layanan yang diterima masyarakat.

b. Anggaran dan Sarana Prasarana

Keterbatasan anggaran operasional berdampak pada kemampuan kantor untuk memperbarui peralatan, memelihara fasilitas, dan menyelenggarakan pelatihan bagi pegawai. Kondisi ini merupakan tantangan umum yang dihadapi banyak unit pemerintah di daerah (Dwiyanto, 2014: 102).

c. Sistem dan Prosedur

Beberapa SOP yang ada belum disosialisasikan secara optimal kepada masyarakat, sehingga masyarakat sering kali tidak memahami persyaratan dan alur layanan dengan baik. Hal ini menyebabkan ketidakefisienan dan antrian panjang yang sebetulnya dapat dihindari.

d. Komitmen Kepemimpinan

Komitmen dan kepemimpinan camat dalam mendorong budaya pelayanan prima memiliki peran penting. Sugiyono (2019:204) menekankan bahwa kepemimpinan yang berorientasi pelayanan publik akan berdampak signifikan terhadap perilaku bawahan dalam memberikan layanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1) Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sirimau Kota Ambon secara keseluruhan belum memenuhi harapan masyarakat secara optimal. Dari kelima dimensi kualitas layanan (SERVQUAL), dimensi jaminan (*assurance*) memperoleh penilaian terbaik dari masyarakat, diikuti oleh dimensi keandalan (*reliability*). Sementara itu, dimensi bukti

fisik (*tangibles*), ketanggapan (*responsiveness*), dan empati (*empathy*) masih perlu mendapat perhatian dan peningkatan yang lebih serius.

2) Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan antara lain meliputi: keterbatasan kompetensi dan jumlah SDM, keterbatasan anggaran dan sarana prasarana, belum optimalnya sosialisasi SOP kepada masyarakat, serta kurangnya orientasi empati dalam budaya pelayanan petugas.

SARAN

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa saran yang direkomendasikan adalah:

1. Pemerintah Kota Ambon perlu mengalokasikan anggaran yang memadai untuk rehabilitasi fasilitas fisik Kantor Kecamatan Sirimau, termasuk pembaruan ruang tunggu dan toilet umum.
2. Perlu dilakukan pelatihan rutin bagi pegawai, khususnya yang bertugas di lini terdepan (*frontliner*), dalam hal kompetensi teknis, komunikasi pelayanan, dan pemahaman terhadap kebutuhan kelompok rentan.
3. SOP pelayanan perlu disosialisasikan lebih luas kepada masyarakat melalui berbagai media, termasuk papan informasi yang mudah dibaca, media sosial, dan website resmi kecamatan.
4. Perlu diterapkan sistem antrian yang berkeadilan dengan mengutamakan kelompok prioritas seperti lansia, penyandang disabilitas, dan ibu hamil.
5. Kantor Kecamatan Sirimau perlu menyediakan media pengaduan yang mudah diakses dan ditindaklanjuti sebagai wujud akuntabilitas dan responsivitas terhadap aspirasi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Badan Pusat Statistik Kota Ambon. 2023. *Kota Ambon Dalam Angka 2023*. BPS Kota Ambon.
- [2] Dwiyanto, A. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (Edisi ke-3). Gadjah Mada University Press.
- [3] Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya* (Edisi Revisi). Gava Media.
- [4] Kantor Kecamatan Sirimau. 2023. *Laporan Tahunan Kecamatan Sirimau Tahun 2022*. Pemerintah Kota Ambon.
- [5] Kotler, P., & Keller, K. L. 2012. *Marketing Management* (14th ed.). Pearson Education.
- [6] Mahmud, A. 2021. Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan: Studi Kasus pada Kantor Kecamatan di Kota Makassar. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 17(2), 108–121.
- [7] Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- [8] Moenir, H. A. S. (201). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Edisi ke-8). Bumi Aksara.
- [9] Moleong, L. J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- [10] Nasir, M. 2011. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.

-
- [11] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
 - [12] Pemerintah Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Sekretariat Negara.
 - [13] Pemerintah Republik Indonesia. 2014. *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*. Sekretariat Negara.
 - [14] Ratminto & Winarsih, A. S. (2015). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal* (Edisi ke-10). Pustaka Pelajar.
 - [15] Sinambela, L. P. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi* (Edisi ke-7). PT Bumi Aksara.
 - [16] Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-2). Alfabeta
 - [17] Tjiptono, F., & Chandra, G. 2016. *Service, Quality & Satisfaction* (Edisi ke-4). ANDI
 - [18] Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press.