



Reformasi Birokraasi Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Transportasi Di Daerah Tertinggal

Arifin¹, Sumarmo²

FISIP UNTAG SEMARANG Jl. Pawiyatan Luhur Bendan Duwur Semarang, Jawa Tengah, Indonesia,
email : arifin@gmail.com¹, sumarmo@untag.ac.id²

Mahasiswa Magister Administrasi Publik FISIP UNTAG Semarang
Jl. Pawiyatan luhur Bendan Duwur Semarang, Jawa Tengah, Indonesia

Abstrak

Pemerintahan Republik Indonesia dalam lingkup birokrasi Indonesia, sangat mengedepankan pelayanan kepada masyarakat. Birokrasi, dunia usaha, dan masyarakat merupakan tiga pilar utama dalam upaya mewujudkan pelaksanaan pemerintahan yang baik good governance. (Budi Mulyawan (2009) Birokrasi sebagai organisasi formal memiliki kedudukan dan cara kerja yang terikat dengan peraturan, memiliki kompetensi sesuai jabatan dan pekerjaan, memiliki semangat pelayanan publik, pemisahan yang tegas antara milik organisasi dan individu, serta sumber daya organisasi yang tidak bebas dari pengawasan eksternal. Oleh karena itu, birokrasi harus konsisten dan dapat bekerja dengan baik dan bersih dalam mengemban perjuangan mewujudkan seluruh cita-cita dan tujuan bernegara sebagaimana diamanatkan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, yang merupakan harapan seluruh bangsa Indonesia. Dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi. Hal ini bisa dilakukan melalui peningkatan investasi, dengan memperhatikan pada peran usaha mikro, kecil dan menengah, perlu dilakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu yang meliputi pelayanan perizinan usaha. Kenyataan yang terjadi sekarang ini semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan perizinan perdagangan antar daerah dalam mendukung program tol laut yang dipenuhi dengan berbagai kepentingan.

Kata kunci : Birokraasi, Pelayanan, Transportasi

PENDAHULUAN

Pemerintahan Republik Indonesia dalam lingkup birokrasi Indonesia, sangat mengedepankan pelayanan kepada masyarakat. Birokrasi, dunia usaha, dan masyarakat merupakan tiga pilar utama dalam upaya mewujudkan pelaksanaan pemerintahan yang baik *good governance*. (Budi Mulyawan (2009) Birokrasi sebagai organisasi formal memiliki kedudukan dan cara kerja yang terikat dengan peraturan, memiliki kompetensi sesuai jabatan dan pekerjaan, memiliki semangat pelayanan publik, pemisahan yang tegas antara milik organisasi dan individu, serta sumber daya organisasi yang tidak bebas dari pengawasan eksternal. Oleh karena itu, birokrasi harus konsisten dan dapat bekerja dengan baik dan bersih dalam mengemban perjuangan mewujudkan seluruh cita-cita dan tujuan bernegara sebagaimana diamanatkan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, yang merupakan harapan seluruh bangsa Indonesia. Dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi. Hal ini

bisa dilakukan melalui peningkatan investasi, dengan memperhatikan pada peran usaha mikro, kecil dan menengah, perlu dilakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu yang meliputi pelayanan perizinan usaha. Kenyataan yang terjadi sekarang ini semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan perizinan perdagangan antar daerah dalam mendukung program tol laut yang dipenuhi dengan berbagai kepentingan.

Adanya perubahan sikap masyarakat yang demikian dapat dilihat dengan begitu banyaknya permohonan izin yang dilakukan masyarakat untuk melakukan usaha ataupun menciptakan peluang usaha baru, terutama dalam hal transportasi. Harapan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan hidup dengan membuka peluang usaha menjual hasil industri dari daerah 3tp (tertinggal, terpencil, terluar, dan perbatasan) saat ini sangat besar di era krisis ekonomi global dengan maraknya pemutusan hubungan kerja yang dilakukan perusahaan besar dalam era covid-19. Meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan publik belum diikuti dengan meningkatnya efisiensi birokrasi publik. Hal ini ditandai dengan indikasi kecenderungan tingginya keluhan masyarakat terhadap kurang maksimalnya birokrasi publik di tengah gencar-gencarnya pelaksanaan otonomi daerah dan slogan *good governance*. Ickur Rangga Bawono (2008) Buruknya birokrasi publik juga belum sesuai dengan semangat desentralisasi yang menyatakan bahwa desentralisasi harus mampu mendorong terjadinya layanan publik yang lebih dekat dengan masyarakat yang membutuhkan. Kebijakan publik yang dihasilkan, diharapkan dapat memangkas rentang birokrasi yang panjang untuk menghindari penundaan dan penurunan kualitas dari layanan publik yang menjadi kewajiban negara kepada warganya. Keberhasilan proses desentralisasi dapat diukur dari kualitas layanan publik yang semakin baik. Penelitian mengenai usaha peningkatan kualitas layanan publik perlu dilakukan mengingat pergeseran masyarakat menuju masyarakat yang lebih teredukasi menuntut pelayanan prima sesuai dengan konsep *good governance* yang mengedepankan partisipasi masyarakat, tegaknya supremasi hukum, transparansi, peduli pada stakeholder, berorientasi pada konsensus, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas dan visi strategis organisasi publik.

ANTARMODA TRANSPORTASI

Angkutan umum multimoda adalah rangkaian suatu perjalanan menggunakan dua moda angkutan umum atau lebih untuk sampai ke tujuan (Buchari, 2010) Kriteria transportasi multimoda Menurut Sistranas (2005), arahan kebijakan transportasi multimoda/ antarmoda terdiri dari jaringan pelayanan, jaringan prasarana dan pelayanan. Dalam Puslitbang Manajemen Transportasi Multimoda dijelaskan lebih lanjut mengenai jaringan

pelayanan, jaringan prasarana dan pelayanan sesuai arahan kebijakan transportasi multimoda beserta sub kriteria dan deskripsinya. Menurut Buchari (2008) konsep angkutan umum multimoda harus memenuhi 6 kriteria komponen:

1. Moda Penghubung (*Connecting modes: access dan egress*) sebagai moda penghubung sebelum dan sesudah moda utama yang sedang digunakan.
2. Moda Utama (*Main Modes*), biasanya digunakan dalam perjalanan paling panjang dan paling lama dari moda lainnya.
3. Jaringan Multimoda (*Multimodal Network: Main route dan Feeder Route*). Hal yang paling mendasar dari komponen multimoda adalah tersedianya jaringan yang terpadu antara moda-moda (*multimodal network*).
4. Fasilitas peralihan moda (*Transfer Point*). Komponen ini sangat penting untuk menarik penumpang angkutan pribadi yang dapat berintegrasi dengan angkutan umum.
5. Fasilitas peralihan antar moda dengan jaringan berbeda (*Intermodal Transfer Point*). Fasilitas ini sangat penting karena merupakan titik sambung antara dua jenis moda dari dua jenis jaringan yang berbeda.
6. Peraturan. Peraturan sebagai alat pengontrol kinerja angkutan umum juga sebaiknya berubah ke arah multimodality

FAKTOR PENDUKUNG PELAYANAN TRANSPORTASI ANTARMODA

Dalam Intermodal Transport Interchange for London (2001), minimal ada 3 (tiga) faktor pendukung yang merupakan bagian utama dari pelayanan transportasi antarmoda dan keberadaannya sangat terkait satu sama lain. Faktor-faktor tersebut adalah:

1. Prasarana, yang mencakup jaringan, terminal dan fasilitasnya, berfungsi sebagai *physicalconnector* (penghubung fisik) antarmoda, dimana dari aspek fungsional, tata letak dan operasional dapat memfasilitasi alih moda untuk mewujudkan *single seamless services* (satu perjalanan tanpa hambatan).
2. Sistem Informasi, yang terbagi dalam sistem informasi *in vehicle* (di dalam kendaraan) dan *off vehicle* (di luar kendaraan), dapat berwujud sistem informasi tarif, rute, jadwal keberangkatan dan lain sebagainya. Penggunaan teknologi informatika (*computerized*) sangat mendukung faktor ini.
3. Kerjasama antarmoda, sangat didukung oleh kompatibilitas sarana dan prasarana masing-masing moda, dengan standar pelayanan yang setara (dimanapun memungkinkan, perpindahan harus mempunyai kesetaraan yang sama dalam kenyamanan di kedua arah layanan/moda transportasi)

Kenyataan penerapan *good governance* dalam reformasi birokrasi timbul berbagai kendala seperti dasar hukum perizinan, administrasi perizinan, dan tidak lepas dari sumber daya manusianya yang kesemuanya itu bertujuan mencapai kualitas pelayanan yang efektif dan efisien, efektif dalam syarat dan tidak berbelit – belit. Efisien dalam kecepatan, ketepatan waktu penyelesaian serta biaya yang timbul. Pemerintah daerah begitu mengunggulkan dan mengedepankan pelayanan publik pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu, karena dari salah satu pelayanan publik yang mengena langsung kepada masyarakat adalah pelayanan perizinan usaha Transportasi guna mendukung program Pemerintah. Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan, maka merumuskan permasalahan sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan publik Instansi terkait dalam mendukung Reformasi Birokrasi Transportasi
- 2) Faktor – faktor yang menjadi penghambat dan pendukung peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mendukung program pemerintah
- 3) Strategi yang relevan dalam meningkatkan kualitas pelayanan public antar moda transportasi dalam mendukung Reformasi Birokrasi

PEMBAHASAN

1. Kualitas pelayanan publik Instansi terkait dalam mendukung Reformasi Birokrasi Transportasi

Kualitas pelayanan Publik merupakan usaha dalam memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, Lingkungan, dan menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik berupa jasa maupun barang yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan dan kepuasan masyarakat dan memuaskan kebutuhan konsumen. Namun demikian meskipun berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti dalam semua aspek harus menuruti keinginan konsumen. Korespondensi yang interaktif dalam memberikan layanan Publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pola kerja yang tidak membanding-bandingkan siapa yang dilayani dan untuk apa layanan diberikan dalam memberikan layanan publik menjadi Salah satu bentuk yang harus dikembangkan layanan publik Tol laut untuk mendukung pemasaran hasil industri ke wilayah (3TP). Tol laut sendiri merupakan wujud dari dua poin Nawacita, yaitu memperkuat jati diri Indonesia sebagai negara maritim dan membangun Indonesia dari pinggiran dengan memperkuat daerah-daerah dan desa dalam kerangka negara kesatuan. Prinsip program Tol Laut adalah

membangun sistem transportasi laut dengan kapal yang akan beroperasi tanpa henti (terjadwal) dari Sabang sampai Merauke dengan menggunakan 6 trayek, dimana kapal-kapal besar akan beroperasi pada pelabuhan-pelabuhan utama, kemudian akan diteruskan oleh kapal perintis menuju pelabuhan-pelabuhan yang lebih kecil. Komoditas pangan, khususnya komoditas pangan utama merupakan komoditas yang menjadi kebutuhan tiap masyarakat di pelosok negeri, sehingga ketersediannya sangat penting.

Permasalahan utama bagi Indonesia sebagai negara archipelago adalah perbedaan harga komoditas pangan yang sangat menonjol antara daerah konsumsi dengan daerah produksi atau antara daerah pelosok dengan pusat kota (perdagangan). Persoalan ini disebabkan oleh tingginya biaya transportasi yang harus dikeluarkan, perbedaan muatan kargo (tidak dimanfaatkan secara optimal) sehingga biaya per unit produk menjadi lebih mahal, tidak efisiennya rantai pasok komoditas pangan, serta banyaknya perlakuan terhadap produk yang diperlukan selama distribusi. Penerapan konsep Tol Laut ini, diharapkan sistem distribusi produk pangan akan lebih optimal dan dapat menghemat biaya logistik hingga 3,8%. Artinya, permintaan masyarakat disetiap penjuru wilayah dapat terpenuhi dengan adanya pelabuhan-pelabuhan kecil yang dapat diakses oleh kapal-kapal perintis kemudian disalurkan melalui jalur darat. Sedangkan penghematan biaya logistik dapat tercapai hanya bila diimbangi dengan penyesuaian daya produksi tiap wilayah agar setiap return cargo yang kembali ke pelabuhan asal dapat terisi penuh. Oleh karena itu, setidaknya ada beberapa persoalan yang harus diselesaikan untuk menunjang kesuksesan pemberlakuan Tol Laut ini sehingga dapat menjamin keberlanjutan rantai pasok komoditas pangan, beberapa diantaranya: Peningkatan dan pemerataan daya produksi di tiap wilayah agar pemenuhan return cargo dapat tercapai. Oleh karena itu seorang agroindustrialist dituntut untuk dapat melakukan intensifikasi produksi komoditas pangan dan melakukan inovasi pemanfaatan produk lokal. Pembangunan infrastruktur penunjang baik selama transportasi ataupun di pelabuhan, seperti adanya sistem pendingin yang digunakan untuk mengangkut produk pertanian segar, gudang di pelabuhan untuk menampung produk yang belum siap angkut, dan infrastruktur penunjang lainnya. Regulasi yang tegas terkait pengaturan produk pangan impor yang cenderung lebih murah dibanding produk lokal agar kemudian tidak kalah saing di negeri sendiri. berikut data

ASPEK	PROGRAM TOL LAUT 2015	PROGRAM TOL LAUT 2016	PROGRAM TOL LAUT 2017	PROGRAM TOL LAUT 2018	PROGRAM TOL LAUT 2019	PROGRAM TOL LAUT 2020	PROGRAM TOL LAUT 2021	PROGRAM TOL LAUT 2022
ARMADA	3 Kapal	6 Kapal	13 Kapal	19 Kapal	19 Kapal	26 Kapal Terdiri dari: 14 Kapal Negara, 5 Kapal Milik PT, Palni, 5 Kapal PT. ASDP, 2 Kapal Swasta.	32 Kapal Terdiri dari: 14 Kapal Negara, 6 Kapal Milik PT, Palni, 5 Kapal PT. ASDP, 7 Kapal Swasta.	32 Kapal Terdiri dari: 15 Kapal Negara, 6 Kapal Milik PT, Palni, 5 Kapal Milik PT, ASDP, 6 Kapal Swasta.
TRAYEK	3 Trayek	6 Trayek	13 Trayek	18 Trayek	20 Trayek	26 Trayek	32 Trayek	33 Trayek
PAGU ANGGARAN	Rp. 30.000.000.000	Rp. 218.990.000.000	Rp. 335.051.237.000	Rp. 447.628.808.000	Rp. 264.284.083.000	Rp. 364.108.105.000	Rp. 435.658.116.000 (setelah Refocusing)	Rp. 435.818.087.000
REALISASI ANGGARAN	-	-	Rp. 306.675.698.074	Rp. 297.937.001.561	Rp. 221.763.433.047	BUMN Rp. 276.636.390.088 Swasta Rp. 87.471.514.912	Rp. 376.242.991.754	On Progress
Muatan (TON)	-	81.404	233.139	239.873	263.862	362.560	477.600	75.860 (On Progress)

Industri pelayaran memiliki peran penting untuk mendukung pendistribusian barang mengingat Indonesia merupakan negara kepulauan yang dihubungkan melalui jalur laut, untuk menangani biaya logistik yang tinggi, pemerintah mengembangkan konsep tol laut, yaitu konektivitas laut yang efektif berupa kapal pelayaran yang rutin dan terjadwal, dalam hal kemenhub memiliki program menjamin keberlangsungan logistik ke seluruh wilayah nusantara. Tol laut harus didukung dengan adanya konektivitas yang terpadu antarmoda transportasi atau sistem multimoda program tol laut juga dinilai telah mengalami banyak terobosan untuk mengoptimalkan perannya mengamankan jaring logistik ke daerah dan menekan disparitas harga antar wilayah.

2. **Faktor – faktor yang menjadi penghambat dan pendukung peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mendukung program pemerintah,**

Dalam proses pelayanan Publik tidak selalu sesuai yang diharapkan, terdapat faktor-faktor yang menghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik diantaranya masih belum sepenuhnya Sumber daya manusia memahami makna dari pelayanan publik. Dimensi pertama *tangible* pelaksana aparatur dalam melaksanakan tugas belum sepenuhnya berintegritas meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan, dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan kemudahan akses dalam melaksanakan tugas pelayanan Publik. Kecermatan dalam melayani kemampuan pelayan Publik dalam mengoperasikan teknologi Informasi yang dipalsikasikan. Dimensi yang kedua *reability* (kehandalan) kemampuan pelaksanaan pelayanan publik dalam menjalankan dan melayani untuk memberikan pelayanan membantu masyarakat sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan, akurat dan sesuai

harapan yang ketiga Dimensi Responsiviness (Ketanggapan). Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan Pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat.

3. Strategi yang relevan dalam meningkatkan kualitas pelayanan public antar moda transportasi dalam mendukung Reformsai Birokrasi,

Rencana kegiatan komprehensif yang menentukan petunjuk dan pengarahannya terhadap pengalokasian sumber daya untuk mencapai sasaran prestasi kerja untuk meningkatkan kualitas layanan publik antar moda transportasi. Dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, diantaranya sumber daya manusia yang masih belum memahami pelayanan publik sesuai harapan masyarakat. Selain sumber daya manusia faktor penghambat lain adalah sarana dan prasarana, Dermaga yang menghubungkan ke dermaga besar, jadwal kapal secara rutin dan pasti. pembangunan infrastruktur penunjang utama yang melayani mobilitas barang, aktivitas bongkar muat dan naik turunnya penumpang. pada tahun 2020 mulai ada perkembangan fasilitas dermaga. Dari catatan Kementerian Perhubungan, jumlah pelabuhan di Indonesia sebanyak 2.439 pelabuhan pada 2020. Angka tersebut meningkat 38,6% dibandingkan tahun 2019 sebelumnya yang berjumlah 1.760 pelabuhan. Pembangunan dermaga pada 2020 sepanjang 688 meter, naik 41,3% dari tahun sebelumnya yang sepanjang 1.172 meter. Dengan demikian, akumulasi panjang dermaga menjadi sepanjang 43.144 meter pada 2020. Sementara itu, sarana transportasi angkutan laut yang memanfaatkan pelabuhan, jumlahnya di Indonesia, sebanyak 93.737 unit pada 2020. Jumlah ini terdiri dari 43.037 unit kapal barang, 4.506 unit kapal penumpang, dan 46.194 unit kapal ikan. Total sarana angkutan laut pada 2020, meningkat 14,2% dibanding tahun sebelumnya yang sebesar 82.082 unit. Kesadaran dalam melayani masyarakat dengan ihlas sesuai dengan hati nurani. Kesadaran di sini maksudnya bahwa sumber daya manusia mempunyai suatu tanggung jawab melayani pengguna layanan. Faktor pendukung lain adalah dengan adanya fasilitas yang membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya melayani pengguna layanan yaitu berupa alat bantu komputer dan perangkatnya.

Strategi yang komprehensif pendukung adalah implementasi pemerintah dalam menjalankan dasar Hukum penyelenggaraan Tol Laut antar lain :

1. perpres 27 thn 2021 (tentang penyelenggaraan kewajiban pelayanan publik untuk angkutan barang dari dan ke daerah tertinggal, terpencil, terluar dan perbatasan.) km 282 thn 2020
2. pepres 59 thn 2020 (tentang perubahan atas peraturan presiden nomor 71 tahun 2015 tentan penetapan dan penyimpanan barang kebutuhan pokok dan barang penting
3. pm 282 thn 2020 tentang perubahan atas keputusan menteri perhubungan nomor km 4 tahun 2020tarif angkutan barang di laut untuk melaksanakan kewajiban pelayanan publik
4. pm 53 thn 2020(penetapan jenis barang yang diangkut dalam program pelayanan publik untuk angkutan barang dari dan ke daerah tertinggal, terpencil, terluar, dan perbatasan
5. pm 4 thn 2018 (tentang penyelenggaraan kewajiban pelayanan publik untuk angkutan barang di laut
6. pm 22 thn 2018 (komponen penghasilan dan biaya yang diperhitungkan dalam kegiatan subsidi penyelenggaraan angkutan barang di laut

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan dalam Reformasi birokrasi untuk publik Instansi terkait dalam mendukung program pemerintah dengan adanya korespodensi yang interaktif dalam memberikan layanan Publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pola kerja yang tidak membanding-bandingkan siapa yang dilayani dan untuk apa layanan diberikan dalam memberikan layanan publik menjadi salah satu bentuk yang harus dikembangkan layanan publik Tol laut untuk mendukung pemasaran hasil industri ke wilayah (3TP). Faktor – faktor yang menjadi penghambat dan pendukung peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mendukung program pemerintah seperti masih belum sepenuhnya Sumber daya manusia memahami makna dari pelayanan publik, dimensi pertama tangible pelaksana aparatur dalam melaksanakan tugas belum sepenuhnya berintegritas meningkatkan kwaitas pelyanan publiik. Realibility (kehandalan) kemampuan pelaksanan pelayanan publik dalam menjalankan dan melayani untuk memberikan pelayanan membantu masyarakat sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya serta kehaandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan,akurat dan sesuai

harapan.yang ketiga Dimensi Responsiviness (Ketanggapan). Rencana kegiatan komprehensif yang menentukan petunjuk dan pengarahannya terhadap pengalokasian sumber daya untuk mencapai sasaran prestasi kerja untuk meningkatkan kualitas layanan publik antar moda transportasi.

LITERATUR

- Bawono, Ick Ranga. 2008. *Manajemen Strategik Sektor Publik : Langkah Tepat Menuju Good Governance*. Publikasi Fakultas Ekonomi UNSOED Purwokerto
- Budiyanto. 2005. Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah Terhadap Pelayanan Publik Bidang Perijinan Di Kota Pekalongan, Tesis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Dwiyanto. Agus, Partinim Ratminto, Bambang Wicaksono, Wini Tamtriari, Behaola Kusumasari, Muhammad Nuh:2002: *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*: Hdjah Mada University Press, Gogjakarta.
- Fandy Tjiptono. 1995, *Manajemen Jasa, Andi*, Yogyakarta
- Masrur, Masad 2008. Pengertian Demokrasi, Program Pascasarjana Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, Critical Review.
- Mukarom, Zaenal dan Laksana Muhibudin. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung: Pustaka Setia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A. V., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, volume 64(1), 12–40 [pelayanan-apa-itu-pelayanan.html](#).
- Ridwan. <http://www.pengertianahli.com/2014/08/pengertian-Sjafrizal>. 2012. *Ekonomi Wilayah dan Perkotaan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Soebhan, Syafuan Rozi, *Model Reformasi Birokrasi Indonesia*, Peneliti PPW LIPI Jakarta.
- Supranto, 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Syakrani. 2009. *Implementasi Otonomi Daerah dalam Perspektif GoodGovernance*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset.
- UU. No. 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*