



KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA BAGIAN TATA USAHA DI KANTOR SEKRETARIAT DAERAH PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH

Anggit Saputro¹ Permadi Mulajaya²

¹ Mahasiswa Magister Administrasi Publik FISIP UNTAG SEMARANG Jl. Pawiyatan Luhur Bendan Duwur Semarang, Jawa Tengah, Indonesia, email: mapfisipuntag@gmail.com

²Dosen Jurusan Administrasi Publik FISIP UNTAG Semarang Jl. Pawiyatan luhur Bendan Duwur Semarang, Jawa Tengah, Indonesia
Email: permadi-mulajaya@untagsmg.ac.id

Abstrak

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Bagian Tata Usaha di Kantor Gubernur Jawa Tengah serta faktor penghambat. Fokus penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan Administrasi yang meliputi Prosedur pelayanan, Produk layanan, Waktu dan penyelesaian, Sarana dan prasarana dan Kompetensi petugas pelayanan. (1) Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Bagian Tata Usaha di Kantor Gubernur Jawa Tengah sudah diterapkan dimensi kesederhanaan prosedur pelayanan, produk layanan yang sesuai dengan ketentuan, kepastian waktu penyelesaian pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana dan kompetensi petugas/aparaturnya yang sesuai dengan kebutuhan dalam memberikan pelayanan beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan pegawai sekretariat daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan organisasi perangkat daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah sebagai penerima layanan, antara lain sarana dan prasarana yang belum lengkap, ketidakdisiplinan waktu pegawai/staf yang menyebabkan keterlambatan penyelesaian dokumen dan minimnya tingkat kesadaran pegawai sekretariat daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan organisasi perangkat daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. (2) Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan Administrasi Pada Bagian Tata Usaha di Kantor Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah adalah kurangnya sarana prasarana seperti kursi, file kabinet, ruangan khusus arsip, komputer dan mesin scanner, ketidakdisiplinan waktu pegawai/staf yang menyebabkan keterlambatan penyelesaian dokumen dan minimnya tingkat kesadaran pegawai sekretariat daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan organisasi perangkat daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah sebagai penerima layanan.

Kata Kunci : Pelayanan, Administrasi, Prosedur, Keterlambatan, Kantor

Abstract

Find out the quality of administrative services in the administration section at the Central Java Governor's Office and the inhibiting factors. The focus of this research is the quality of administrative services which include service procedures, service products, time and completion, facilities and infrastructure and the competence of service personnel. (1) Quality of Administrative Services In the Administration Section at the Central Java Governor's Office, the dimensions of simplicity of service procedures, service products are in accordance with the provisions, certainty of service completion time, availability of facilities and infrastructure and competence of officers/apparatuses in accordance with the needs in providing services. along with the indicators. However, there are several indicators that have not worked in accordance with the wishes of the regional secretariat employees of the city of Pemerintah Provins Jawa Tengah and the regional apparatus organizations of the Central Java Provincial Government as service recipients, including incomplete facilities and infrastructure, indiscipline of employee/staff time which causes delays in completing documents and the lack of awareness. employees of the regional secretariat of the Central Java Provincial Government and

regional apparatus organizations of the Central Java Provincial Government. (2) The inhibiting factors for the implementation of administrative services in the Administrative Section at the Regional Secretariat Office of the Central Java Provincial Government are the lack of infrastructure facilities such as chairs, file cabinets, special archive rooms, computers and scanner machines, indiscipline of employee/staff time which causes delays in completing documents and the lack of awareness of the employees of the regional secretariat of the Central Java Provincial Government and regional apparatus organizations of the Central Java Provincial Government as service recipients.

Kata Kunci : Service, Administration, Procedure, Delay, Office

1. PENDAHULUAN

Salah satu tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Memberikan pelayanan kepada masyarakat pada dasarnya merupakan aktivitas yang bertujuan untuk membantu masyarakat dan dilakukan dengan cara terbaik, sehingga hasilnya lebih dari yang diharapkan. Berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Tentang Uraian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 54 Tahun 2016 tentang Organisasi dan tata kerja Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah dan masyarakat sebagai objek pelayanan harus merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Adapun yang menjadi standar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan pada Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurangkurangnya meliputi : Prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk layanan, saran dan prasarana, kompetensi petugas pelayanan. Akan tetapi pada kenyataannya masih terdapat kelemahan dalam pelaksanaan administrasi pada sekretariat daerah Provinsi Jawa Tengah itu sendiri, seperti prosedur pelayanan yang berbelit-belit, produk layanan/dokumen yang tidak sesuai dengan ketentuan, waktu penyelesaian pelayanan yang tidak ada kepastian/tidak tepat waktu, sarana prasarana yang masih kurang seperti komputer, mesin scanner, file kabinet dan luas ruangan yang tidak sesuai dengan banyaknya pegawai, serta kompetensi petugas yang masih lemah dalam hal pengoperasian komputer dan penggunaan media online.

Dalam UU RI No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Bab I Pasal 1 dan 2 menerangkan bahwa pelayanan

publik adalah rangkaian atau kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Moenir (dalam Harbani, 2007:128), menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Supriyanto dan Sugiyanti (2001:9), menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah upaya untuk menyiapkan, menyediakan, atau mengurus keperluan orang lain. Pelayanan publik pada dasarnya adalah tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan bersifat kasat mata (intangible), serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Sinambela istilah publik berasal dari Bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara (Sinambela, 2006:5). Sedangkan istilah publik menurut Inu dan kawan-kawan dalam Sinambela, mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki (Inu dalam Sinambela, 2006:5).

Pelayanan merupakan salah satu tanggung jawab yang melekat kepada birokrasi Pemerintahan. Dan praktek pelayanan publik, tidak terlepas dari seberapa serius birokrasi tersebut dalam mengeluarkan kebijakan terkait optimalisasi pelayanan instansinya kepada masyarakat. Kebijakan disini merujuk kepada suatu tindakan yang

mengarah kepada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintahan dalam lingkungan tertentu, eJournal Administrasi Negara, Volume 5, Nomor 3, 2017: 6515-6526 6518 sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan (Carl Friedrich dalam Abdul Wahab, (1997:3). Lebih lanjut terkait dengan kebijakan pelaksanaan pelayanan sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah, Anderson dalam Islami (2002:17) menyatakan bahwa kebijakan adalah serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu dan dilaksanakan oleh seseorang atau kelompok guna memecahkan masalah tertentu.

Menurut silalahi (2002 : 6), bahwa: "Administrasi adalah tata usaha yang mencakup setiap pengaturan yang rapi dan sistematis serta penentuan fakta-fakta secara tertulis dengan tujuan memperoleh pandangan yang menyeluruh serta hubungannya yang timbal balik antara satu fakta dengan fakta lainnya". Sedangkan menurut Atmosudirjo (2003 : 5), bahwa : " Administrasi merupakan suatu fenomena sosial, yaitu perwujudan tertentu di dalam masyarakat modern". Eksistensi administrasi ini berkaitan dengan organisasi. Jadi barangsiapa hendak mengetahui adanya administrasi dalam masyarakat ia harus mencari terlebih dahulu suatu organisasi yang masih hidup karna dalam organisasi terdapat admnistrasi. Sementara itu menurut siagian (2003 : 2), bahwa: " Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya". Sedangkan menurut Nawawi (2003 : 5), bahwa: " Administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya".

Standar Pelayanan Administrasi Adapun standar pelayanan publik (pelayanan administrasi) berdasarkan Kepmen PAN No. 63 tahun 2003, adalah sebagai berikut:

a) Prosedur pelayanan : prosedur pelayanan dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan.

- b) Waktu dan penyelesaian : waktu yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan, bila syarat lengkap sampai dengan penyelesaian pelayanan.
- c) Biaya pelayanan : memperhatikan tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat, nilai atau harga yang berlaku atas barang dan jasa yang bersangkutan, rincian biayanya harus jelas dan ditetapkan oleh pejabat yang berwenang.
- d) Produk pelayanan : hasil layanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan.
- e) Sarana dan prasarana : penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan, tersedianya sarana dan prasarana kerja dan telematika.
- f) Kompetensi petugas pelayanan : kompetensinya ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Harapan masyarakat diyakini berperan dalam menentukan kualitas suatu layanan. Karena adanya harapan dari masyarakat suatu instansi pemerintahan akan berusaha memberikan layanan yang terbaik dalam rangka memenuhi keperluan masyarakat. Harapan masyarakat itu sendiri adalah keyakinan masyarakat sebelum menerima layanan dan menjadi acuan dalam menilai kinerja (membuat persepsi) dari aparatur pemberi layanan. Dengan kata lain masyarakat akan mempersepsikan kualitas layanan instansi atas apa yang diharapkan dengan kenyataan yang diterima. Adapun menurut Lovelock dan Wright (2002 : 14), kualitas adalah tingkat suatu jasa (layanan) memuaskan pelanggannya (masyarakat) dengan memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapannya.

2. Metode Penelitian

Jenis Penelitian Penelitian

ini menggunakan analisis kualitatif dengan metode penjabaran deskriptif karena peneliti hanya ingin mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis fakta-fakta dan sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselediki, tanpa suatu maksud mengambil kesimpulan yang berlaku umum (Riduwan 2006: 207) yaitu tentang studi yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau memberikan

penjelasan tentang peristiwa atau kejadian yang sedang berlangsung pada saat penelitian tanpa menghiraukan sebelum dan sesudahnya. Dalam hal ini adalah memberikan gambaran tentang pelayanan administrasi pada Bagian Tata Usaha di kantor sekretariat daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah

3. Hasil Pembahasan

Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2007:128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara Sinambela dalam buku "Reformasi Pelayanan Publik" (2014:5) menyatakan bahwa "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. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain."

Pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia diawasi oleh sebuah lembaga independen yang terbebas dari wilayah eksekutif bernama Ombudsman Republik Indonesia. Kewenangan Ombudsman dalam mengawasi pelaksanaan pelayanan publik sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 bahwa Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD dan BHMN serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh

dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD.

Penelitian Fungsi utama pemerintah daerah sesuai dengan Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Otonomi Daerah dan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yakni sebagai pelayan masyarakat. Hal ini menekankan bahwa berdasarkan paradigma tersebut aparatur Negara khususnya aparatur pada bagian tata usaha di kantor Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat ataupun pegawai dan organisasi perangkat daerah pemerintah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah lainnya. Berdasarkan hasil penelitian diatas maka penulis akan membahas mengenai pelayanan administrasi pemerintahan yang ada pada bagian tata usaha di kantor Sekretariat Pemerintah Provinsi Jawa Tengah berdasarkan beberapa fokus yang telah ditetapkan, antara lain

3.1. Prosedur

Prosedur pelayanan adalah rangkaian tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi Kesederhanaan pelayanan, kejelasan persyaratan pelayanan dan tahapan pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses in, atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangkaian penyelesaian suatu pelayanan. Prosedur pelayanan tidak hanya dituntut untuk menciptakan keteraturan tetapi diutamakan untuk memberikan kemudahan dan kejelasan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang baik. Kejelasan prosedur pelayanan dimaksudkan bahwa masyarakat mengerti akan setiap tahapan yang mereka lalui serta persyaratan-persyaratan yang harus mereka penuhi untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Prosedur pelayanan diharuskan sederhana dan tidak berbelit-belit. berdasarkan standar-standar pelayanan prima mengenai prosedur pelayanan pada bagian tata usaha di kantor sekretariat daerah Pemerintah

Provinsi Jawa Tengah telah terlaksana cukup baik sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada, namun terdapat beberapa kendala sehingga dalam pemberian pelayanan kepada pegawai sebagai pengguna pelayanan ada yang terhambat seperti ada beberapa prosedur pelayanan yang menggunakan sistem online dan masih, tetapi juga yang belum menggunakan sistem online serta ada beberapa penerima layanan yang tidak merespon informasi balik saat ada kekurangan kelengkapan persyaratan berkas-berkas yang harus dilampirkan serta penerima layanan masih ada yang acuh tak acuh.

3.2. Pelayanan

Pada setiap badan ataupun instansi pemerintah khususnya pada bagian tata usaha di kantor sekretariat daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah mempunyai produk layanan/jenis pelayanan yang diberikan oleh masyarakat ataupun pegawai dari organisasi perangkat daerah lainnya Dalam pelaksanaan produk layanan pada bagian tata usaha sudah memenuhi standar berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan. Namun terdapat beberapa kendala karena kerusakan pada perangkat pendukung seperti komputer dan mesin scanner yang menyebabkan surat yang dibuat terdapat kesalahan pengetikan dan hasil scanner yang kabur atau tidak sempurna.

3.3. Waktu Pelayanan

Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang memenuhi standar maka suatu pelayanan harus dilaksanakan dengan adanya kepastian waktu. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus efektif dan efisien agar pelayanan yang diberikan berjalan dengan baik dan selesai tepat pada waktunya sehingga masyarakat ataupun pegawai organisasi perangkat daerah lain sebagai penerima pelayanan merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah khususnya pada bagian tata usaha. penyelesaian pelayanan pada bagian tata usaha sudah berjalan dengan baik dan tepat waktu, namun terkadang masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya. Adapun beberapa

kendala yang ada yaitu ada beberapa staf yang datang terlambat, kerusakan pada perangkat pendukung dan ada beberapa staf yang memang lambat dalam memberikan pelayanan karena faktor usia staf tersebut mendekati masa pensiun.

3.4. Sarana dan Prasarana

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Sarana dan prasarana merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan pelayanan administrasi. Salah satu hal yang dapat menciptakan pelayanan yang baik pada bagian tata usaha adalah mengenai sarana dan prasarana yang tersedia. Karena itu sebagai penyedia pelayanan, harus selalu memperhatikan sarana dan prasarana agar pelayanan dapat berlangsung secara efektif dan efisien karena ketersediaan sarana dan prasarana yang baik akan mempengaruhi kinerja pemerintah itu sendiri. Saran dan prasarana sudah cukup memadai untuk menunjang pelaksanaan kegiatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan pegawai organisasi perangkat daerah lain. Namun terdapat beberapa kekurangan yaitu kursi tunggu yang sangat minim, tidak ada ruangan khusus arsip, komputer yang tidak dapat digunakan lagi, mesin scanner yang sangat minim dan koneksi jaringan internet yang sangat terbatas karena banyaknya penggunaan.

3.5. Kompetensi

Kompetensi petugas/aparatur adalah kemampuan birokrasi untuk mengenal kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Konsep responsivitas merupakan pertanggungjawaban dari sisi yang menerima pelayanan, seberapa jauh penerima pelayanan melihat administrator Negara atau birokrasi publik bersikap tanggap yang tinggi terhadap apa yang menjadi permasalahan, kebutuhan,

keluhan dan aspirasi penerima layanan. Kompetensi juga dapat diartikan sebagai kemampuan untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh rakyat disuatu Negara. Dalam hal ini kompetensi merupakan cara yang tepat dalam manajemen atau mengatur urusan pemerintah baik ditingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena itu baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dapat dikatakan responsive terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat dapat diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang dimiliki secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan publik. Dengan demikian birokrasi publik dapat dikatakan bertanggungjawab jika aparatur pemberi pelayanan dinilai mempunyai kompetensi yang tinggi terhadap apa yang menjadi permasalahan atau kebutuhan masyarakat atau pegawai dari organisasi perangkat daerah lain sebagai penerima layanan. kompetensi aparatur pelayanan secara umum sudah cukup baik karena setiap staf dibekali oleh pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang sangat baik. Namun terdapat beberapa kelemahan yaitu ada beberapa pegawai yang tidak dapat mengoperasikan komputer dan tidak mengerti menggunakan sistem online.

4. KESIMPULAN

Pelaksanaan pelayanan administrasi pada bagian tata usaha di kantor sekretariat daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dapat dikatakan kurang baik karena masih mengalami kelemahan yang disebabkan oleh beberapa kendalakendala. Seperti prosedur pelayanan yang terkesan berbelit-belit yang dikarenakan pegawai yang datang ingin dilayani acuh tak acuh dalam melengkapi berkas-berkas yang harus dilampirkan, terdapat beberapa kesalahan pada produk pelayanan seperti hasil scanner yang kabur dan kesalahan pada pengetikan surat, penyelesaian pelayanan yang terkadang tidak ada kepastian waktu, sarana dan prasarana yang masih terdapat kekurangan seperti kurangnya mesin scanner, komputer, file kabinet dan

luas ruangan yang tidak sesuai dengan jumlah pegawai serta masih terdapat kompetensi pegawai yang masih dibawah standar seperti pegawai yang tidak dapat mengoperasikan komputer dan media online. Melihat kualitas pelayanan administrasi pada Bagian Tata Usaha di Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah ada beberapa faktor penghambat yang dapat mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh pegawai/staf, antara lain sebagai berikut: a. Masih rendahnya kedisiplinan beberapa pegawai dapat dilihat dari ketaatan pegawai terhadap jam kerja yang telah ditentukan. b. Sarana dan prasarana yang ada pada bagian tata usaha masih kurang memadai karena masih terdapat banyak kekurangan dalam pemenuhan kebutuhan sarana dan prasana dalam memberikan pelayanan. c. Rendahnya tingkat kesadaran pegawai sekretariat daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan pegawai organisasi perangkat daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah sebagai objek standar operasional prosedur menyebabkan terhambatnya pencapaian kualitas pelayanan administrasi.

5. Daftar Pustaka

- Abdul Wahab, Solichin. 1997. Analisis Kebijakan : Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara, Edisi Revisi. Jakarta : Bina Aksara.
- Arikunto, Suharsini. 2002. Manajemen Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta.
- Riduwan. 2006. Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula. Bandung: Alfabeta.
- Siagian, Sondang P. 1999 . Sistem Informasi Untuk Pengambilan Keputusan. Jakarta: Gunung Agung.
- Siagian, Sondang P. 2003 . Filsafat Administrasi. Jakarta: Gunung Agung.
- Silalahi, Ulbert. 2002. Studi Tentang Ilmu Administrasi (Konsep, Teori, dan Dimensi). Bandung. Sinar Baru Algesindo
- Offset. Sinambela. 2006 . Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Pertja.

