

Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta

Mohammad Haidar Mustaghfiri, Priyanto Susiloadi

Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret

Abstrak

Pelayanan publik telah menjadi isu strategis di negara ini, karena layanan umum adalah hal dasar dari setiap negara yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Surakarta sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden No. 97 Tahun 2014 tentang implementasi dari pelayanan terpadu satu pintu dengan otoritas untuk mengelola semua jenis perijinan dan non perijinan yang salah satu jenis izin yang dapat ditangani disini adalah izin mendirikan bangunan. Tujuan penelitian ini untuk menggambarkan kualitas layanan penerbitan izin bangunan (IMB) disediakan oleh DPMPTSP Surakarta untuk umum. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Dengan fokus penelitian yang didasarkan pada kualitas layanan yang dirumuskan oleh Parasuraman: nyata keandalan, responsif, jaminan dan empati. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling dan accidental sampling. Jenis data yang dihasilkan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Validasi data menggunakan teknik metodologis triangulasi. Teknik analisis menggunakan model interaktif, Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas bangunan Layanan penerbitan ijin menyediakan DPMPTSP Surakarta. Dalam tangibles aspek perlu lebih banyak kursi tunggu dan ruang tunggu pembangunan. Aspek kehandalan, umum sudah mendapatkan prosedur ederana dan penerangan prosedur. Responsif aspek, dengan memberikan pembagian tugas di layanan untuk memberikan kesempatan layanan. Aspek jaminan, legalitas pembiayaan yang diberikan oleh Surat Keterangan Retribusi Daerah (SKRD). Aspek empati, petugas memiliki sikap pribadi yang baik selama memberikan layanan kepada publik.

Kata kunci: Layanan kualitas, pelayanan publik, izin bangunan

Pendahuluan

Semangat desentralisasi menghendaki pemberian pelayanan publik lebih berorientasi pada kebutuhan masyarakat sehingga berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Pada dasarnya setiap

manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan. Pemerintahan milik masyarakat akan tercipta jika birokrat dapat mendefinisikan ulang tugas dan fungsi mereka.

Dalam praktek *good governance*, pelayanan publik dalam hal perizinan maupun non perizinan merupakan wujud pelayanan pemerintah daerah kepada masyarakat seperti pelayanan perizinan yang merupakan hal yang sangat penting bagi masyarakat, karena perizinan merupakan instrumen untuk perlindungan hukum atas kepemilikan atau penyelenggara kegiatan yang mereka lakukan. Perizinan juga bisa digunakan oleh pemerintah untuk melakukan pengendalian atas kegiatan-kegiatan yang berlangsung. Pelayanan perizinan adalah segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas atau melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan dan kegiatan individu atau organisasi. Pelayanan perizinan merupakan suatu masalah yang sangat kompleks. Kualitas pelayanan perizinan sendiri juga dapat diidentifikasi dari peraturan daerah dalam mendukung sekaligus memberikan

legitimasi lembaga perizinan di daerah untuk memberikan pelayanan secara *efektif* dan *efisien*.

Langkah nyata yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surakarta menyambut otonomi daerah dalam hal bidang pelayanan perizinan ialah dengan dibentuknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta. Keberadaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini merupakan wujud dari Perangkat Daerah Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Surakarta sebagaimana yang tertuang pada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Dengan konsep *one stop service* maka segala jenis pelayanan administrasi perizinan menjadi tanggung jawab DPMPTSP Kota Surakarta. Salah satu produk perizinan yang dapat diurus DPMPTSP adalah Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan izin yang sangat penting bagi pemerintah maupun pemilik bangunan untuk melegalkan berdirinya suatu bangunan. Menurut Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2016 pasal 1 ayat 13 Tentang Bangunan Gedung IMB adalah “perizinan yang diberikan oleh Walikota kepada

pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi dan/atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan teknis yang berlaku.” Dalam Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2016 juga menyebutkan bahwa “Permohonan Izin Mendirikan Bangunan Gedung adalah permohonan yang dilakukan pemilik bangunan kepada Pemerintah Daerah untuk mendapatkan izin mendirikan bangunan gedung”.

Dengan demikian dalam melakukan pembangunan bangunan baru, mengubah, memperluas atau mengurangi bangunan diperlukan izin dalam pelaksanaan kegiatan tersebut. Dalam penelitian ini permasalahan yang dirumuskan sebagai berikut: bagaimana kualitas pelayanan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta?

Seiring dengan perumusan masalah tersebut, maka tujuan dilakukan penelitian ini yakni untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi perizinan Izin Mendirikan Bangunan yang diberikan oleh DPMPTSP kepada masyarakat kota Surakarta.

Metode Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan maka jenis penelitian yang

digunakan adalah deskriptif kualitatif yang mengambil lokasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah purposive sampling dan acidental sampling dengan sumber data ialah data primer dan sekunder.

Data primer disini di dapatkan dari pegawai DPMPTSP Kota Surakarta dan masyarakat yang sedang mengurus IMB di DPMPTSP Kota Surakarta. Dan data sekunder yang digunakan merupakan dokumen dan arsip serta perundangundangan yang berkaitan dengan penerbitan IMB.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, dokumentasi dan observasi. Validitas data yang digunakan adalah triangulasi metodologi. dengan teknik analisis datanya menggunakan model analisis interaktif yang mempunyai 3 (tiga) komponen yakni reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil Dan Pembahasan

Kualiatas pelayanan administrasi perizinan penerbitan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah salah satu tata cara yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu dalam memberikan pelayanan penerbitan izin mendrikan bangunan terhadap pemohon izin setelah pemohon

izin melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan. Dalam melaksanakan sebuah pelayanan pasti terdapat masalah-masalah yang muncul dalam prosesnya. Keluhan yang sering kita dengar adalah urusan yang sangat berbelitbelit akibat birokrasi yang rumit dan kaku serta perilaku pemberi layanan kadang kurang bersahabat apalagi berkaitan dengan instansi pemerintah. Sudah tidak asing lagi bahwa masyarakat sering kesulitan dalam mendapatkan pelayanan yang baik dari instansi pemerintah.

Ketidakpuasan masyarakat sebagai pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan merupakan salah satu tolak ukur organisasi. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat terhadap organisasi tersebut. Untuk pelayanan perizinan mendirikan bangunan di Kota Surakarta sendiri di urus oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta. Dengan sistem *One Stop Service* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengurus perizinan IMB dimulai dari pemohon memberikan persyaratan sampai penerbitan SK IMB dilakukan disini. Maka dari itu untuk memperbaiki kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang merupakan tempat

penelitian penulis, penulis menggunakan dimensi yang telah dijelaskan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman, 1985 (Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2016:137) sebagai tolak ukur untuk sebuah kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta dalam memberikan perizinan IMB. Dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. *Tangible* (bukti fisik) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta dapat dilihat dari aspek bukti fisik yang terdapat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah baik dengan adanya ruang tunggu yang nyaman, rapih dan bersih serta fasilitas umum yang memadai dan memenuhi standart untuk melakukan pelayanan publik. Hanya saja untuk segi keluasaan dan jumlah kursi tunggu yang diberikan untuk antrian masih kurang bagi masyarakat. Pada saat kondisi pengunjung sedang ramai masyarakat banyak yang antri dengan berdiri.
- b. *Reliability* (kehandalan) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan DPMPTSP memiliki prosedur yang mudah dalam

pelaksanaan penerbitan IMB bagi masyarakat, prosedur tersebut menjadi acuan untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

c. *Responsiveness* (daya tanggap)

DPMPTSP kota surakarta berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan sudah berusaha dengan menyeleksi para petugas yang diperkerjakan disini, selain itu pemberian *jobdesk* kepada setiap petugas memberikan dampak yang sangat baik dalam melakukan pelayanan sehingga pelayanan yang dilakukan dapat dilaksanakan secara cepat. Selanjutnya pemberian informasi dengan jelas kepada masyarakat juga merupakan bentuk komitmen dalam aspek *responsiveness* yang dilakukan oleh DPMPTSP.

d. *Assurance* (jaminan) Mengenai jaminan yang diberikan kepada masyarakat dalam pengurusan IMB yang dilakukan oleh DPMPTSP aspek *assurance* yang terdapat DPMPTSP dalam memberikan pelayanan penerbitan IMB sudah terdapat jaminan yang diberikan. Adanya pemberian jaminan biaya pelayanan yang di bebaskan sudah terperinci dengan jelas melalui Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) serta tidak terdapatnya biaya tambahan diluar rincian biaya yang dijelaskan

melalui SKRD merupakan bentuk sikap petugas DPMPTSP untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap masyarakat selaku penerima pelayanan.

e. *Empathy* (empati) Mengenai empati yang diberikan oleh petugas

DPMPTSP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku pemohon izin melalui bentuk perhatian pribadi yang diberikan oleh petugas dalam kemudahan petugas dihubungi yaitu dengan memberikan nomor telfon kantor apabila masyarakat mendapat permasalahan mengenai persyaratan yang belum dipahami atau membutuhkan informasi tambahan. Selain itu dengan adanya usaha pemberian pelatihan kepribadian yang dilakukan DPMPTSP terhadap petugasnya masyarakat sebagai penerima pelayanan sudah merasakan dampak akan pelatihan kepribadian yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Surakarta.

Penutup

a. Kesimpulan

Kualitas pelayanan administrasi perizinan penerbitan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta Berdasarkan Indikator *service quality* Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990:26)

yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik, akan tetapi masih terdapat kekurangan di indikator *tangibles*, *reliability* dan *emphaty*.

- a. *Tangible* (bukti fisik) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang memadai untuk menunjang terjadinya pelayanan publik. Terdapatnya komputer penunjang pelaksanaan administrasi, terdapatnya costumer service sebagai sarana informasi, dan pemberian nomor antri sesuai dengan kebutuhan pelayanan izin secara otomatis. Selain itu adanya anjungan informasi mandiri yang berupa mesin pemberi informasi dapat menuntun masyarakat mengetahui lebih jauh lagi mengenai persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan tentang perizinan mendirikan bangunan, durasi waktu penyelesaian perizinan bangunan dan informasi-informasi lainnya yang dibutuhkan masyarakat. Kondisi ruang tunggu yang rapih, bersih dan nyaman dilengkapi dengan fasilitas umum penunjang seperti tempat duduk yang empuk, TV, AC, booklet, dan leaflet. Merupakan bentuk komitmen

DPMPTSP dalam memberikan kualitas pelayanan untuk masyarakat. Hanya saja masyarakat membutuhkan ruangan tunggu yang lebih besar dan penambahan kursi tunggu bagi masyarakat, dikarenakan apabila pengunjung sedang ramai masyarakat harus mengantri dengan berdiri. Selain itu diperlukan perbaikan terhadap fasilitas-fasilitas penunjang yang rusak, salah satu anjungan informasi mandiri yang tidak berfungsi.

- b. *Reliability* (kehandalan) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta dalam melakukan pelayanan penerbitan IMB dapat dilihat dari prosedur yang jelas, mudah, dan sederhana yang dialami oleh masyarakat dalam pengurusan penerbitan IMB.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap) DPMPTSP kota surakarta dalam memberikan pelayanan penerbitan IMB berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat dilihat dari pembagian tugas yang dilakukan oleh petugas memudahkan serta mempercepat pemberian pelayanan. Selain itu pemberian informasi yang dibutuhkan masyarakat sudah terlayani dengan baik.

- d. *Assurance* (jaminan) mengenai jaminan pelayanan penerbitan IMB yang dilakukan DPMPTSP kota Surakarta dalam hal ini dapat dilihat dari pemberian legalitas berupa Surat Keterangan Retribusi Daerah (SKRD) yang diberikan kepada masyarakat dalam hal pembayaran, merupakan bentuk sikap jaminan yang diberikan oleh DPMPTSP dalam melaksanakan tugasnya sebagai instansi pemerintah yang bertugas menangani perizinan mendirikan bangunan. SKRD yang diberikan kepada masyarakat mengacu kepada perundangundangan daerah Kota Surakarta. Sehingga biaya yang dikeluarkan masyarakat dalam pengurusan penerbitan IMB sudah dijamin oleh hukum.
- e. *Empathy* (empati) adanya pelatihan kepribadian kepada setiap petugas dan maklumat pelayanan yang dilakukan DPMPTSP sudah dirasakan oleh masyarakat. Hal tersebut dibuktikan oleh pendapat masyarakat tentang pemberian komunikasi ramah, sopan dan baik yang dilakukan petugas saat pemberian pelayanan.

b. Saran

Banyaknya jenis perizinan yang dapat diurus dengan mengusung konsep onestop service maka tugas berat sudah jelas berada di pundak DPMPTSP yang merupakan palang pintu segala jenis perizinan dan non perizinan Kota Surakarta. Perizinan IMB sendiri merupakan hal yang sangat vital dalam kegiatan bermasyarakat, tanpa adanya sebuah izin maka dapat dikatakan kegiatan tersebut illegal atau tidak sah di mata hukum dan pemerintah. Berdasarkan hasil penelitian terkait kualitas pelayanan perizinan penerbitan IMB yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta kepada masyarakat maka penulis memberikan saran agar dapat meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Saran yang diberikan penulis dalam hal ini merupakan aspek dari penelitian yang sudah dilakukan, hal tersebut terdapat kekurangan pada aspek *tangibles*.

Dalam aspek *tangibles* (bukti fisik) yaitu saranan dan prasarana penunjang pelayanan perlu adanya perbaikan yang disegerakan, terkait anjungan informasi mandiri yang tidak berfungsi, serta perlu adanya pengembangan ruangan dan penambahan kursi tunggu bagi masyarakat. Hal tersebut dikarenakan apabila pengguna pelayanan yang datang ke DPMPTSP sedang banyak

maka saat proses antri yang dilakukan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan masyarakat akan berdesak-desakan dalam menunggu antrian dan dengan kekurangan kursi tunggu yang dimiliki DPMPTSP saat ini, masyarakat akan mengantri dengan berdiri pada saat menunggu giliran mendapatkan pelayanan. Untuk indikator lainnya yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dalam penelitian ini membuktikan pelayanan yang dilakukan DPMPTSP dalam pelaksanaan penerbitan Izin Mendirikan Bangunan yang diberikan kepada masyarakat sudah sangat berkualitas, untuk saran yang diberikan oleh penulis dalam hal tersebut Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta dalam pelaksanaan pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan harus bisa mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat saat ini bila perlu lebih ditingkatkan lagi dengan memberikan inovasi-inovasi pelayanan sesuai dengan perkembangan zaman, dan kebutuhan masyarakat saat ini.

Daftar Pustaka

Batinggi, Achmad, 1999, *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka
Donald, W, Cowell. 1984. *The Marketing Of Service*. London : William Heinaman Ltd.

Dwiyanto, Agus, 2006, *Mewujudkan Good Govenance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM press.
Hakim, Hamka, Haselman, Nawawi, Juanda, Allorante, Atta Irene, 2014 “Analysis in Behavior Bureaucracy Service Licensing In Parepare City (Case Study Service Issuance Permit of Place of Business, Trade Business License, and Construction Permits”, *International Journal of Scientific & Technology Research*, Vol 3, No.12, Desember 2014: 342-346.
Hardiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
Idrus, Muhammad, 2009, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*, Yogyakarta : Erlangga.
Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi kedua. 1996. Jakarta: Balai Pustaka 3685.
Keputusan Menteri Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
Moenir, H.A.S, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
Moleong, Lexy J, 2009, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
Pasolong, Harbani, 2010, *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Bangunan Gedung
Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pemberian Izin Mendirikan Bangunan.

- Poerwadarminta, W.J.S, 1995, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Balai Pustaka.
- Putri, Kadek Indri Novita Sari dan Nurcaya, I Nyoman, 2013 “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar”, *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, [S.l.], Vol. 2, No. 8, July 2013: 918-937
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi, 2005, *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sancoko, Bambang, 2010, “Pengaruh Remunerisasi terhadap Kualitas pelayanan Publik”, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol 17, No. 1, Januari-April 2010: 4351.
- Sampara, Lukman, 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN Press.
- Sedarmayanti, 1999, *Produktivitas dan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia Simanjuntak.
- Sigit, Reza Dimas P dan Farah Oktafaini, 2014, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal*(Studi Kasus Pada IFI Futsal Bandung), Univeristas Telkom Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Sutedi, Adrian, 2010, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Sutopo, H.B, 2002, *Metode Penelitian Kualitatif Dasar Teori dan terapanya dalam Penelitian*. Surakarta: UNS Press.
- Tjiptono, Fandy, 2004, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality and Satisfation*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Utrecht, E, 1957, *Pengantar ke dalam Hukum Indonesia*. Jakarta: Ichtiar
- WDT, Retnowati, Bhenyamin Hoessein, Bambang Supriyono, Susilo Zauhar, 2015 “Implementation of Public Service in Bogor Regency (Implementasi pelayanan publik di Kota Bogor)” *International Journal of Applied Sociology* Vol. 5 No. 2, 2015 : 90-98.
- Warella, Y, 1997, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*, Naskah Pidato Pengukuhan Gurus Besar FISIP UNDIP Semarang.
- Zeithaml, Valarie A, Berry, Leonard L, Parasuraman, A, 1996, “The Behavioral Consequences of Service Quality”, *International Journal of Marketing*, Vol. 60, No. 2, April 1996: 31-48