KUALITAS LAYANAN ADUAN DI BIDANG BINA MARGA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG PROVINSI GORONTALO

ARTIKEL ILMIAH

FENY MOHAMAD
NIM: D02416019

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
GORONTALO
2 0 2 0

KUALITAS LAYANAN ADUAN DI BIDANG BINA MARGA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG (PUPR) PROVINSI GORONTALO

Feni Mohamad[1], Widya Kurniati Mohi[2], Apris Ara Tilome[3]
[123]Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Gorontalo
fenimohamad@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the quality of complaints services in the Field of Public Works and Spatial Planning of Gorontalo Province Gorontalo. The research method uses qualitative types. The results showed that the quality of complaints services in the Field of Bina Marga of the Public Works and Spatial Planning (PUPR) Gorontalo Province was quite good in terms of direct evidence indicators (tangibles; office buildings, office equipment, and employee performance), responsiveness indicators (responsiveness ; speed of staff response), and indicators of attention (empathy; polite and friendly) are running optimally. Meanwhile, for indicators of reliability (reliability; accuracy of officers in serving the public and having clear service standards) and guarantee indicators (assurance; timeliness of service as promised) are considered not yet optimal and still need to be improved.

Keywords: Quality Of Complaints

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan aduan di Bidang Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Provinsi Gorontalo. Metode penelitian menggunakan jenis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan aduan di Bidang Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Provinsi Gorontalo sudah cukup baik di lihat dari indikator bukti langsung (*tangibles;* gedung kantor, peralatan kantor, dan penampilan pegawai), indikator daya tanggap (*responsiveness;* kecepatan respon petugas), dan indikator perhatian (*empathy;* sopan dan ramah) sudah bejalan secara optimal. Sementara untuk indikator keandalan (*reliability;* kecermatan petugas dalam melayani masyarakat dan memiliki standar pelayanan yang jelas) dan indikator jaminan (*assurance;* ketepatan waktu pelayanan sebagaimana yang dijanjikan) dianggap belum maksimal dan masih perlu diperbaiki.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Aduan

PENDAHULUAN

Pada perkembangannya pelayanan publik menjadi bagian dari administrasi pembangunan yang telah ada, sehingga merupakan kebutuhan kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan. Hal ini menuntut peran pemerintah sebagai organisasi publik untuk lebih berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat atau publik. Dalam menjalankan peran pelayanan publik tersebut, pemerintah memiliki sebuah alat yang disebut dengan birokrasi. Jadi untuk memperoleh pemerintahan yang baik, maka reformasi birokrasi merupakan

sesuatu yang harus dilakukan sejak awal. Birokrasi sebagai komponen pemerintah harus dikembalikan kepada fungsi, tugas, dan prinsip pelayanan publik agar bersinergi dan berinteraksi dengan *customer-oriented* yang pada hakekatnya adalah kepentingan pelayanan untuk masyarakat (Yuwono dkk, 2006: 14).

Untuk mencapai *good governance*, diperlukan transparansi dan akuntabilitas. Transparansi diperlukan agar aksi oleh satu pihak dapat dikontrol oleh pihak lainnya dan akuntabilitas merupakan konsekuensi yang harus ada agar transparansi tersebut menjadi bermakna. Di dalam pola hubungan yang transparan, masing-masing pihak dituntut untuk dapat mempertanggungjawabkan apa yang telah diperbuat kepada masyarakat umum.

Pelayanan publik yang wajib diselenggarakan salah satunya adalah pengelolaan pengaduan masyarakat, hal tersebut tercantum dalam Pasal 8 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi: pelaksana, pengelolaan pengaduan, informasi, pengawasan internal, penyuluhan dan konsultasi. Supaya masyarakat dapat memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, maka pemerintah harus bisa menyediakan sarana pengaduan pelayanan publik. Sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, bahwa pengaduan adalah: “Penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara”.

Selain diwajibkan untuk menyediakan sarana pengaduan, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik juga menugaskan untuk membentuk pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Salah satu daerah yang sudah merespon amanat tersebut adalah Provinsi Gorontalo.

Provinsi Gorontalo yang terus melakukan perbaikan dari berbagai sisi, mulai dari infrastuktur sampai dengan kinerja perangkat daerahnya. Dalam rangka menumbuhkan kepedulian masyarakat terhadap peningkatan mutu pelayanan yang dilakukan Pemerintah Provinsi Gorontalo, maka perlu mengoptimalkan pelayanan penanganan pengaduan yang sederhana, cepat, tuntas, berkualitas, dan terkoordinasi dengan menyediakan akses bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan atau keluhan terhadap kinerja Pemerintah Provinsi Gorontalo.

Salah satu Organisasi Perangkat Daerah atau yang biasa disebut dengan istilah OPD di wilayah Provinsi Gorontalo adalah Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Gorontalo sebagai salah satu instansi yang paling sibuk serta bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat akan fasilitas infrastruktur seperti jalan, jembatan, perumahan, drainase dan fasilitas fisik umum lainnya.

Saat ini keluhan kerusakan fasilitas umum merupakan masalah umum

yang selalu dihadapi dalam kehidupan sehari-hari, sehingga keberadaan jalan raya, jembatan dan drainase sangat diperlukan untuk menunjang laju pertumbuhan ekonomi daerah. Seiring meningkatnya kebutuhan sarana publik yang baik, diperlukan kerjasama antara pemerintah, masyarakat serta para pengguna fasilitas umum itu sendiri untuk saling bekerjasama. Beragam upaya telah dilakukan untuk mengatasi masalah ini, tetapi masih banyak kita temui beberapa bahkan banyak fasilitas umum yang kurang memadai untuk para penggunanya. Keluhan yang paling sering disampaikan mengenai buruknya fasilitas umum adalah rendahnya pelayanan publik serta rendahnya pengawasan dari pemerintah yang belum diatur secara jelas dan tegas. Apabila kerusakan pada fasilitas umum tersebut tidak segera diperbaiki maka akan mengganggu para pengguna. Salah satu contoh keluhan yaitu beberapa fasilitas jalan yang rusak karena berlubang mengakibatkan kecelakaan lalu lintas yang cukup banyak. Sehingga usaha penanganan kecelakaan di jalan raya yang telah dilakukan oleh pemerintah selama ini kurang mampu mengatasi masalah ini meski kerusakan harus segera ditangani.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa kualitas layanan aduan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruag (PUPR) Provinsi Gorontalo khususnya pada Bagian Bina Marga kurang begitu baik. Hal ini terlihat dari bukti fisik yang kurang memadai seperti tidak adanya alur atau SOP pengaduan bagi masyarakat yang berkepentingan sehingga terdapat unsur ketidakjelasan dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang baik. Bukti fisik lainnya adalah ruang tunggu yang kurang nyaman, dimana masyarakat harus menunggu kepastian layanan dari aparat pelayanan diruang yang cukup panas karena ketiadaan pendingin atau tempat duduk yang nyaman. Demikian halnya dengan penampilan petugas yang kurang menarik seperti memakai sandal pada jam kerja di lingkungan kantor sehingga tampak aparat atau petugas pelayanan tidak memiliki wibawa sebagai seorang aparatur Negara serta tidak menghargai kehadiran masyarakat yang datang dengan lebih rapi.

Kehandalan petugas dalam menyelesaikan aduan masyarakat juga kurang begitu baik, komunikasi petugas kurang meyakinkan masyarakat sebagai pemilik aduan. Sebagai aparat Negara harusnya memiliki kemampuan untuk berdialog dengan bahasan formal namun tetap sederhana sehingga mudah dipahami oleh lawan bicara. Selanjutnya, respon petugas terhadap keluhan ataupun saran warga juga tampak lambat diselesaikan sehingga masyarakat merasa kurang puas. Selain itu, sikap petugas yang tampak angkuh dan kurang perduli dengan kehadiran maupun keluhan masyarakat membuat masyarakat tidak merasa nyaman berada di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Gorontalo khususnya pada bagian layanan pengaduan.

Pada dasarnya tulisan tentang kualitas pelayanan publik sudah seringkali dilakukan oleh penelitian sebelumnya seperti; (1) Candra Nain Hapantenda (2014) “Kualtas

Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tahuna Timur Kecamatan Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe"; (2) Yunita Kundiman (2013) dengan judul Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Kecamatan dalam Pelayanan e-KTP (Studi Kasus Di Kecamatan Malalayang Kota Manado); (3) Imelda Beatriz Imbab (2013) dengan judul Kualitas pelayanan e-KTP di Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta. Namun yang menjadi pembeda dari tulisan ini dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada fokus kajiannya dimana dalam tulisan ini lebih fokus menyoroti tentang layanan aduan sebagai salah satu sub pelayanan publik yang ada di Bidang Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Provinsi Gorontalo.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif yang dimaksud adalah penelitian yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi. Sedangkan pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang dilakukan untuk menggali data berdasarkan apa yang diucapkan, dirasakan dan dilakukan oleh informan atau sumber data, dan bersifat *"perspektif emic"* artinya data yang diperoleh bukan berdasarkan apa yang dipikirkan oleh peneliti, tetapi berdasarkan gejala sebagaimana adanya yang terjadi dilapangan, yang dialami, dirasakan, dan dipikirkan oleh informan/partisipan.

Dengan melihat penggunaan pendekatan dan jenis penelitian dalam penelitian ini, maka adapun kehadiran peneliti yaitu sebagai instrumen utama yang harus berbaur dengan lingkungan penelitian. Dalam hal ini, peneliti langsung menelaah dan menganalisa sumber data terkait dengan permasalahan penelitian sehingga hasil penyusunan penelitian nantinya akan menjadi akurat. Kehadiran peneliti sendiri dilokasi penelitian diawali dengan melakukan rancangan penelitian dan melakukan pemilihan lokasi sebagai objek sebagai lokus yang memiliki permasalahan.

Berdasarkan sumbernya, data penelitian dapat dikelompokkan dalam dua jenis yaitu primer dan sekunder. Adapun prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi; observasi, wawancara, dan dokumentasi

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kualitas layanan aduan di Bidang Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Provinsi Gorontalo dengan menggunakan Teori Kualitas Pelayanan (Lupiyoadi & Hamdani, 2009:182) dengan indiKator; tangibles (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (Jaminan), dan *empathy* (Perhatian).

Bukti Langsung (*Tangibles*)

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003, prinsip-prinsip pelayanan diantaranya adalah; kenyamanan lingkungan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang

nyaman, bersih, lingkungan yang indah dan sehat, dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan. Untuk melihat fasilitas ruang tunggu antara lain dapat dilihat dari pendapat (Parasuraman, 2001;16) bahwa yang dimaksud dengan kualitas adalah yang sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Standar ruang tunggu antara lain dilihat dari luas dan ukurannya, kebersihan, kenyamanan, maupun fentilasi atau tingkat penyinaran. Dengan demikian akan terlihat sebuah ruang tunggu yang berkualitas dengan yang kurang atau yang tidak berkualitas.

Bukti langsung adalah kualitas pelayanan yang diukur dari sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan penampilan petugas. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sudah baik, maka masyarakat akan menilai pelayanan baik dan merasakan kepuasan. Runag tunggu sebagai fasilitas bagi para konstruktor untuk menunggu layanan aduan di Bidang Bina Marga. Hasil observasi yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa keadaan ruang tunggu di Bidang Bina Marga sudah sangat baik, bersih, nyaman dan dilengkapi dengan fasilitas pendingin ruangan.

Adapun bukti langsung yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah fasilitas yang dapat dilihat dan di gunakan Bidang Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Provinsi Gorontalo dalam upaya memenuhi kepuasan masyarakat, seperti gedung kantor, peralatan kantor, dan penampilan pegawai. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penulis, diketahui bahwa indikator bukti langsung seperti gedung kantor, peralatan kantor, dan penampilan pegawai cukup maksimal. Hal ini terlihat dari keberadaan gedung kantor, dan fasilitas kantor yang memadai seperti ketersediaan ruang tunggu yang nyaman bagi para pemilik aduan. Namun demikian, dari penampilan pegawai masih belum menarik karena seringnya ditemukan pegawai yang menggunakan sandal jepit sebagai alas kaki pada saat jam pelayanan berlangsung.

Kehandalan (*Reliability*)

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Budiman, 2004)

Kehandalan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, terpercaya, dan konsisten. Hal ini penting, mengingat masyarakat membutuhkan pembuktian dari janji-janji pelayanan. Untuk mengukur dimensi keandalan dalam upaya untuk mengetahui kualitas layanan aduan di Bidang Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Provinsi Gorontalo dapat diukur melalui beberapa aspek seperti kecermatan petugas dalam melayani masyarakat, memiliki standar pelayanan yang jelas, dan kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penulis, diketahui bahwa indikator keandalan seperti kecermatan petugas dalam melayani masyarakat dan memiliki standar pelayanan yang jelas, belum maksimal. Hal ini terlihat dari kecanggungan petugas dalam menjawab atau menerima keluhan para konstruktor sehingg tak jarang para konstruktor langsung menemui pimpinan dan mengesampingkan standar pelayanan yang ada.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 18 butir (e) menyatakan bahwa; masyarakat berhak memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan, butir (i) masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai asas dan tujuan pelayanan.

Arishuta (2005) bahwa setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam satu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif.

Daya tanggap (*Responsiveness*) merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan oleh masyarakat. Untuk mengukur dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dalam upaya untuk mengetahui kualitas layanan aduan di Bidang Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Provinsi Gorontalo dapat diukur dengan kecepatan respon petugas dalam menerima keluhan para konstruktor.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penulis, diketahui bahwa indikator daya tanggap yaitu kecepatan respon petugas dalam menerima keluhan para konstruktor sudah maksimal. Hal ini terlihat dari kesigapan petugas dalam menerima kedatangan para konstruktor dan dengan cepat menanyakan apa yang menjadi aduan atau keluhan para konstruktor.

Jaminan (*Assurance*)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman, 2001;69)

Dimensi jaminan (*assurance*) merupakan pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan petugas untuk menimbulkan

kepercayaan dan keyakinan. Untuk mengukur dimensi jaminan dalam upaya untuk mengetahui kualitas layanan aduan di Bidang Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Provinsi Gorontalo dapat diukur dengan petugas memberikan jaminan pelayanan yang tepat waktu.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penulis, diketahui bahwa indikator jaminan pelayanan yang tepat waktu belum maksimal. Hal ini terlihat dari ketidak tepatan waktu pelayanan sebagaimana yang dijanjikan oleh pihak Bidang Bina Marga kepada para konstruktor sehingga sangat mengganggu pekerjaan para konstruktor.

Perhatian (*Empathy*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu organisasi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Organisasi memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Parasuraman (2001;40) menyatakan bahwa setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan lancer dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya untuk mengetahui kualitas layanan aduan di Bidang Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Provinsi Gorontalo dapat diukur dengan sikap petugas yang melayani para konstruktor dengan ramah dan sopan. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penulis, diketahui bahwa indikator perhatian dengan sikap petugas yang melayani para konstruktor dengan ramah dan sopan sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari sikap yang ramah dan sopan yang ditunjukkan oleh para pegawai kepada para konstruktor, serta mengedepankan sikap saling menghormati satu sama lain.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan bahwa kualitas layanan aduan di Bidang Bina Marga Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Provinsi Gorontalo sudah cukup baik di lihat dari indikator bukti langsung (*tangibles;* gedung kantor, peralatan kantor, dan penampilan pegawai), indikator daya tanggap (*responsiveness;* kecepatan respon petugas), dan indikator perhatian (*empathy;* sopan dan ramah) sudah bejalan secara optimal. Sementara untuk indikator keandalan (*reliability;* kecermatan petugas dalam melayani masyarakat dan memiliki

standar pelayanan yang jelas) dan indikator jaminan (*assurance;* ketepatan waktu pelayanan sebagaimana yang dijanjikan) dianggap belum maksimal dan masih perlu diperbaiki.

Saran;

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka berikut saran yang peneliti tawarkan sebagai bahan pertimbangan;

1. Meningkatkan pelayanan dari indikator bukti langsung khususnya dalam hal penampilan pegawai yang masih menggunakan sandal jepit sebagai alas kaki pada jam kantor untuk kemudian diperbaiki dengan menggunakan pakaian yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku
2. Meningkatkan kecermatan petugas i dalam menerima keluhan atau adua masyarakat berdasarkan dengan standar pelayanan yang ada
3. Meningkatkan pelayanan dengan memberikan jaminan pelayanan yang tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan
4. Meningkatkan sikap perhatian terhadap kebutuhan masyarakat dengan mengedepankan sikap saling menghargai.

DAFTAR PUSTAKA

Arisutha, Damartaji (2005). Dimensi Kualitas Pelayanan. Jakarta: Gramedia Pustaka.

Budiman Rusli. 2004, Pelayanan Publik di Era Reformasi:Jakarta: Rineka Cipta.

Lupiyoadi & Hamdani (2009). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.* Jakarta. Gadjah Mada University Press.

Parasuraman. (2001). The Behaviorial Consequenses of Service Quality, Jurnal of Marketing, Vol 60

Yuwono, dkk, (2004). Balanced Scorecard: Menuju Organisasi Yang Berfokus Pada Strategi. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.

Undang-Undang no. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,

Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang Pengaduan Pelayanan Publik

Permenpan No. 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat

Yunita Kundiman (2013) “Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Kecamatan dalam Pelayanan e-KTP (Studi Kasus Di Kecamatan Malalayang Kota Manado)”

Imelda Beatriz Imbab (2013) “Kualitas pelayanan e-KTP di Kecamatan Gondokusuman Kota Yogyakarta”.

Candra Nain Hapantenda (2014) “Kualtas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tahuna Timur Kecamatan Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe