

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRATIF  
DI KANTOR KECAMATAN CIPAKU KABUPATEN CIAMIS**

Oleh :

**Ilman Silmi**  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh  
Jl. RE Martadinata Nomor 150 Ciamis

**ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk (1) Mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis (2) Mengetahui hambatan-hambatan yang ditemuimengenai kualitas pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis (3) Mengetahui bagaimana upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan mengenai kualitas pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis. Desain atau jenis penelitian yang dipergunakan yakni metode analisis deskriptif. Penelitian ini hanya terdiri dari satu variabel, maka untuk keperluan pembahasan digunakan metode penelitian kualitatif. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan studi lapangan yang meliputi : Observasi dan Wawancara. Adapun informan penelitian ini terdiri dari 6 (Enam) orang yang terdiri dari Camat Kecamatan Cipaku, Kasubag Umum dan Kepegawaian, Staf Pelayanan dan Masyarakat. (1) Pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis sebagian telah dilaksanakan dengan memenuhi standar kualitas, dan sebagiannya lagi belum memenuhi harapan masyarakat. Dari 12 indikator terdapat 6 indikator yang sudah memenuhi standar kualitas, sementara 6 indikator belum memenuhi standar kualitas, seperti : Keterbukaan pegawai untuk dapat memberikan informasi mengenai persyaratan pelayanan kepada masyarakat, kejelasan dari pegawai mengenai alur proses pelayanan tanggung jawab petugas pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kepastian dan kejelasan waktu penyelesaian pelayanan, kemampuan dan pengetahuan dari petugas untuk dapat memberikan pelayanan, adanya kepastian dan keberadaan petugas yang memberikan pelayanan. (2) hambatan-hambatan yang ditemukan dalam kualitas pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis diantaranya meliputi sikap pegawai yang kurang berperan aktif dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai alur proses pelayanan, minimnya koordinasi, minimnya dukungan sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan, pemberian petunjuk teknis mengenai pelayanan belum dilakukan secara rutin dan berkala, minimnya keterampilan dan keahlian pegawai dalam mengoperasikan alat bantu dalam proses pelayanan, selain itu petugas pelayanan kurang memperhatikan kebutuhan dari penerima pelayanan. Adapun (3) upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang ditemukan mengenai kualitas pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis antara lain: Petugas berperan aktif dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai alur proses pelayanan, melakukan koordinasi dengan instansi-instansi terkait guna pelayanan yang lebih baik, meningkatkan dukungan sarana dan prasarana untuk dapat menunjang pelayanan yang optimal kepada masyarakat, adanya petunjuk teknis secara jelas mengenai alur proses pelayanan, meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dalam hal ini kemampuan petugas baik kualitasnya maupun kuantitasnya untuk dapat melakukan sosialisai mengenai informasi persyaratan pelayanan secara lebih baik, selain itu mengedepankan kebutuhan dari penerima pelayanan.*

**Kata kunci : Kualitas, Pelayanan Administratif**

## I. PENDAHULUAN

Untuk lebih mendorong komitmen aparaturnya Pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka telah diterbitkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik yakni dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun kualitas pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala, sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Tuntutan reformasi yang bersamaan dengan arus globalisasi yang memberikan peluang sekaligus tantangan bagi perbaikan ekonomi, mendorong Pemerintah untuk kembali memahami arti pentingnya suatu kualitas pelayanan serta pentingnya dilakukan perbaikan mutu pelayanan. Selain itu diperlukan suatu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan, serta menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung-jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparaturnya pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan Birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Menurut *Endah, K. (2018)*, Pelayanan sebagai suatu usaha dari organisasi (pemberi pelayanan) sebagai tanggapan atas harapan masyarakat akan pelayanan yang memuaskan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan, maka kualitas pelayanan akan semakin baik. Berdasarkan hasil penjangkauan penulis, kualitas pelayanan Administratif di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis belum dilaksanakan secara optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari indikator sebagai berikut:

1. Masih rendahnya pelayanan administratif yang diberikan terhadap masyarakat ditunjukkan oleh masih ditemukannya ketidakpastian dan ketidakjelasan mengenai waktu penyelesaian pelayanan. Misalnya dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akte kelahiran, dan Kartu Keluarga (KK) yang waktu penyelesaiannya tidak bisa ditentukan.
2. Masih ditemukan adanya beberapa petugas pelayanan yang kurang mampu atau kurang handal dalam memberikan pelayanan, dalam hal ini ada beberapa petugas yang belum mampu mengoperasikan beberapa alat bantu dalam proses pelayanan seperti penggunaan komputer atau laptop dan alat bantu perekaman data pada e-ktp, sehingga meminta bantuan kepada petugas lain yang menyebabkan proses penyelesaian pekerjaan menjadi lambat. Selain itu keluhan maupun aspirasi dari masyarakat tidak direspon dengan baik oleh petugas pelayanan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan, sehingga apa yang diinginkan oleh masyarakat khususnya dalam bidang pelayanan administratif tidak terpenuhi.
3. Minimnya informasi yang diterima oleh masyarakat mengenai syarat-syarat maupun prosedur dalam membuat dokumen administratif, sehingga masyarakat belum mengerti tentang prosedur maupun tahapan alur pelayanan. Misalnya dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK), masih ditemukan masyarakat yang datang langsung ke Kantor Kecamatan Cipaku tanpa membawa blangko atau surat pengantar dari Desa.

Dari masalah-masalah yang terjadi tersebut, perlunya penyelesaian yang harus dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Cipaku terhadap kualitas pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis. Diantaranya dengan memperhatikan hal-hal yang harus disesuaikan dengan teori dari untuk dapat mengukur mengenai kualitas pelayanan administratif, sebagaimana menurut *Sinambela (2017: 6)* mengemukakan bahwa tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk dapat mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima, yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan secara dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayan dengan tetap berpegangan prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Maka dari itu untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan administratif hal yang peneliti rekomendasikan adalah pelayanan administratif harus mengacu kepada dimensi-dimensi mengenai kualitas pelayanan yang prima sehingga diharapkan pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan.

## II LANDASAN TEORI

Penelitian ini membahas mengenai Kualitas Pelayanan Administratif di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis, maka diambil beberapa teori yang relevan untuk dijadikan referensi dalam penelitian ini, teori tersebut diambil dari beberapa sumber mengenai kualitas pelayanan administratif dan beberapa teori pendukung lainnya.

Menurut Rahmayanti (2010: 2) mengemukakan bahwa:

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh

perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Selanjutnya menurut Kotler dalam (Sinambela, 2011: 4) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan adalah "Setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik."

Pendapat dari Hardiyansyah (2011: 11), mendefinisikan pelayanan adalah sebagai berikut:

Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk melayani, membantu menyiapkan, menyelesaikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain.

Sedangkan Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 dalam Ratminto & Winarsih (2006: 20) kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

Pelayanan administratif. Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

Kemudian menurut Kasmir (2006: 34) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Tersedianya karyawan yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Adapun menurut menurut Tjiptono (2014: 268) menjelaskan bahwa “Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen”.

Kemudian menurut De Vreye dalam (Hardiansyah, 2011: 50) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, ada tujuh dimensi dan indikator yang harus diperhatikan:

1. *Self-esteem* (harga diri), dengan indikator: pengembangan prinsip pelayanan, menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya, menetapkan tugas pelayanan yang futuris, dan berpedoman pada kesuksesan.
2. *Exceed expectation* (memenuhi harapan), dengan indikator: penyesuaian standar pelayanan, pemahaman terhadap keinginan pelanggan, dan pelayanan sesuai harapan petugas.
3. *Recovery* (pembenahan), dengan indikator: menganggap keluhan merupakan peluang bukan masalah, mengatasi keluhan pelanggan, mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan, uji coba standar pelayanan dan mendengar keluhan pelanggan.
4. *Vision* (pandangan ke depan), dengan indikator: perencanaan ideal di masa depan, memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin, dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
5. *Improve* (perbaikan), dengan indikator: perbaikan secara terus menerus, menyesuaikan dengan perubahan,

mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana, investasi yang bersifat non material, penciptaan standar yang respinsif.

6. *Care* (perhatian), dengan indikator: menyusun sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan, menjaga kualitas, menerapkan standar pelayanan yang tepat, dan uji coba standar pelayanan.

Adapun Selanjutnya terdapat beberapa dimensi-dimensi yang dapat mendukung terlaksananya kualitas pelayanan publik yang baik dan memuaskan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Moenir (2010: 88-119) adalah sebagai berikut:

#### 1. Faktor Kesadaran

Suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.

#### 2. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Pertimbangan pertama manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting, yaitu :

- a. Kewenangan
- b. Pengetahuan dan pengalaman
- c. Kemampuan bahasa
- d. Pemahaman oleh pelaksana
- e. Disiplin dalam pelaksanaan

#### 3. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya tetapi ada sedikit perbedaan dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.

#### 4. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau

badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, natura maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan  
Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kata jadian kemampuan dengan sendirinya juga kata sifat/keadaan yang ditujuka pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain :

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
- c. Kualitas produk yang yang lebih baik atau terjamin.
- d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
- e. Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- g. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka..

Sedangkan menurut Thoha dalam (Sedarmayanti, 2013: 243) menjelaskan bahwa “Pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan”.

Kemudian dikemukakan oleh Kasmir dalam (Pasolong, 2013: 133), mengatakan bahwa “Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan”.

Adapun menurut Sinambela (2017: 6) mengemukakan bahwa tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan dapat disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi.

4. Partisipatif

Yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

### III METODE PENELITIAN

#### 1.1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sebagaimana yang diungkapkan Noor (2011: 32) adalah:

”Penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang

berdasarkan pada metologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia, menekankan sifat realitas terbangun secara sosial, hubungan erat antara peneliti dengan subjek yang diteliti”.

### 1.2. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian dilakukan dimulai pada 01 Februari 2019 sampai dengan 31 Juli 2019.

Tempat penelitian yang peneliti lakukan adalah Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis.

### 1.3. Subjek Penelitian

Informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 6 (Enam) orang yang terdiri dari :

1. Camat Kecamatan Cipaku.
2. Kasubag Umum dan Kepegawaian.
3. Staf Pelayanan.
4. Masyarakat.

Teknik sampel yang peneliti dapatkan ini menggunakan tehnik *sampel purposif* menurut Surakhmad (2001: 101) bahwa :

“Sampel purposif adalah tehnik penarikan sampel yang ditarik dengan sengaja (non random) karena alasan-alasan diketahuinya sifat-sifat sampel itu”.

### 1.4. Prosedur

Dalam penelitian ini langkah penelitian yang dilakukan adalah dengan menggunakan indikator-indikator melalui teori ahli sebagai acuan dalam pelaksanaan penelitian.

Teori yang dijadikan acuan adalah teori menurut Sinambela (2017: 6), yang kemudian disesuaikan dengan keadaan lokasi penelitian tersebut.

### 1.5. Data, instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui jawaban dari wawancara dengan informan, sedangkan data sekunder ini diperoleh dari dokumentasi, data statistik dari kantor Desa, buku-buku, jurnal ilmiah, surat kabar dan catatan lain yang berkaitan dengan penelitian. Instrumen yang digunakan berupa dokumen wawancara, audio rekaman, dan foto/video.

Teknik pengumpulan data yang dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik yakni:

- a) Studi Kepustakaan, yaitu teknik mengumpulkan data dengan mempelajari buku-buku dan bahan pustaka lainnya yang

ada hubungannya dengan masalah yang sedang diteliti penulis.

- b) Studi Lapangan, yaitu teknik pengumpulan data dan penyeleksian data secara langsung yang di peroleh dari lokasi penelitian. Pelaksanaan studi lapangan dilakukan dengan cara sebagai berikut :

#### 1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.

#### 2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan dengan cara mengadakan tanya jawab dengan sumber informasi/informan.

### 1.6. Teknis Analisis Data

Adapun proses dalam analisis data kualitatif yang telah disebutkan diatas, adalah sebagai berikut :

- 1) Analisis sebelum dilapangan

Pendapat Sugiyono (2016 : 245) bahwa:

“Dalam penelitian kualitatif telah melakukan analisis data sebelum peneliti memasuki lapangan dimana analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder, yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian”.

- 2) Analisis data dilapangan

Dalam analisis data dilapangan menggunakan Model Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono (2016 : 246), yakni :

“Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel”.

## IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini difokuskan kepada kualitas pelayanan administratif dengan menggunakan teori yang telah di jelaskan pada bagian pendahuluan, maka dengan ini ditarik indikator-indikator yang digunakan yakni:

1. **Transparansi.** Dengan indikator sebagai berikut:
    - a. Adanya kejelasan dari pegawai mengenai alur proses pelayanan kepada masyarakat.
  2. **Akuntabilitas.** Dengan indikator sebagai berikut:
    - a. Adanya tanggung jawab petugas pemberi pelayanan.
    - b. Adanya kepastian dan kejelasan waktu penyelesaian pelayanan.
  3. **Kondisional.** Dengan indikator sebagai berikut:
    - a. Adanya kemampuan dan pengetahuan dari petugas untuk dapat memberikan pelayanan.
    - b. Adanya kepastian dan keberadaan petugas yang memberikan pelayanan.
  4. **Partisipatif.** Dengan indikator sebagai berikut:
    - a. Petugas pelayanan memperhatikan aspirasi dan keluhan dari masyarakat.
    - b. Petugas pelayanan merespon setiap kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat dalam setiap pelayanan.
  5. **Kesamaan Hak.** Dengan indikator sebagai berikut:
    - a. Petugas pelayanan tidak membedakan status dan golongan penerima pelayanan.
    - b. Petugas pelayanan melayani dengan sikap yang ramah, sopan santun kepada setiap masyarakat.
  6. **Keseimbangan Hak dan kewajiban.** Dengan indikator sebagai berikut:
    - a. Adanya sikap saling menghormati dan menghargai baik dari petugas maupun masyarakat penerima pelayanan.
    - b. Petugas pelayanan mendahulukan kepentingan dari masyarakat yang ingin dilayani.
1. **Transparansi,** yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
  2. **Akuntabilitas,** yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan secara dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
  3. **Kondisional,** yakni pelayan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayan dengan tetap berpegangan prinsip efisiensi dan efektivitas.
  4. **Partisipatif,** yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat.
  5. **Kesamaan hak,** yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
  6. **Keseimbangan hak dan kewajiban,** yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Berikut ini, penulis sajikan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis. Dapat diuraikan menurut dimensinya, sebagai berikut:

#### 1. **Transparansi**

Berdasarkan hasil penelitian dalam pelaksanaan dimensi transparansi di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis bahwa terdapat beberapa masyarakat yang kurang merasa terbantu oleh pegawai di Kecamatan Cipaku dalam proses pelayanan, selain itu fasilitas informasi dalam menunjang proses pelayanan masih kurang sehingga masyarakat masih dirasa kebingungan. Dengan demikian keterbukaan dari setiap pegawai dalam memberikan informasi mengenai pelayanan administratif kepada masyarakat merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas organisasi sebagai penyedia layanan. Selain itu masih ditemukannya beberapa permasalahan di antaranya sosialisasi yang dilakukan tidak sepenuhnya dilakukan secara efektif dikarenakan keterbatasan waktu yang dimiliki. Sementara itu yang dirasakan

#### **A. Kualitas Pelayanan Administratif di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis.**

Dengan demikian untuk mengetahui mengenai Kualitas Pelayanan Administratif di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis dengan mengacu kepada kualitas pelayanan yang prima menurut Sinambela (2017: 6) yang terbagi ke dalam enam dimensi, yaitu sebagai berikut:

masyarakat bahwa masih terdapat beberapa permasalahan yakni petugas dalam memberikan pengarahan sulit dimengerti oleh masyarakat, selain itu alur proses pelayanan dirasakan berbelit-belit sehingga dirasa kurang jelas.

Adapun penelitian tersebut diatas sesuai dengan yang dikemukakan oleh Hardiansyah (2011: 41) yang menyatakan bahwa:

Kualitas pelayanan dapat diukur kehandalan yang meliputi: kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Kemudian berdasarkan terhadap teori diatas diketahui bahwa pada hakikatnya pelayanan yang baik dapat secara baik dalam melayani pelanggan, pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

Dengan demikian diketahui bahwa secara umum pelaksanaan dimensi transparansi dalam pelaksanaan kualitas pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis masih dilaksanakan dengan kurang optimal. Namun meskipun demikian masih ada keterbukaan dari setiap pegawai dalam memberikan informasi mengenai pelayanan administratif kepada masyarakat, sementara itu adanya pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti oleh penerima pelayanan.

## 2. Akuntabilitas

Berdasarkan hasil penelitian dalam pelaksanaan dimensi akuntabilitas di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis bahwa tanggung jawab yang diberikan dari petugas kepada masyarakat melalui beberapa cara, yakni bersikap dengan baik, berlaku adil dan sopan. Sementara itu dari sisi pekerjaan, apa yang menjadi tugas dari setiap pegawai selalu dilakukan dengan rasa penuh tanggung jawab. Petugas memberikan pelayanan yang baik kepada setiap masyarakat dari awal proses pelayanan sampai selesai dalam hal ini memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam proses pelayanan, memberikan jaminan proses waktu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat.

Sebagaimana uraian diatas sesuatu dengan yang dikemukakan oleh Sinambela (2014 : 6 ) bahwa akuntabilitas yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan secara dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan uraian teori diatas diketahui bahwa secara umum pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh instansi pemerintahan khususnya di Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan yang berlaku, dengan mengedepankan ketentuan-ketentuan yang telah disepakati sebelumnya untuk kemajuan pelayanan yang akan diberikan.

Dengan demikian pelaksanaan dimensi akuntabilitas dalam pelaksanaan kualitas pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis telah dilaksanakan dengan baik. Dimana apa yang menjadi tugas dari setiap pegawai selalu dilakukan dengan rasa penuh tanggung jawab. Sementara itu petugas pemberi pelayanan memberikan pelayanan yang baik kepada setiap masyarakat dari awal proses pelayanan sampai selesai dalam hal ini memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat.

## 3. Kondisional

Berdasarkan hasil penelitian dalam pelaksanaan dimensi kondisional di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis bahwa kemampuan dan pengetahuan dari petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah mengikuti standar prosedur mengenai tugas dan fungsi dari masing-masing petugas. Kemudian dilakukan pengawasan yang rutin dari camat guna mengasai setiap pegawai mengenai tugas yang sedang diselesaikan sehingga dapat meminimalisir kesalahan yang dilakukan oleh petugas dalam melakukan pekerjaan khususnya staf pelayanan yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat penerima pelayanan.

Sebagaimana uraian diatas diketahui bahwa dimensi kondisional berkaitan dengan kondisi kemampuan dari pemberi pelayanan. Sebagaimana menurut Kasmir (2006: 34) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah salah satunya memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Tersedianya karyawan yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Adapun berdasarkan teori diatas diketahui bahwa kemampuan berperan penting terhadap unsur-unsur proses pelayanan publik yang diperlukan sehingga dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Unsur tersebut terdiri dari kemampuan penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan, kepuasan pelanggan.

Dengan demikian dalam pelaksanaan dimensi kondisional dalam pelaksanaan kualitas pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis diketahui bahwa dilaksanakan dengan baik. Namun meskipun demikian masih diperlukan adanya bimbingan dan pengarahan kepada setiap pegawai dalam melakukan tugasnya sehingga tugas yang sedang dilakukan menjadi lebih cepat dan tepat.

#### **4. Partisipatif**

Berdasarkan hasil penelitian dalam pelaksanaan dimensi partisipatif di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis bahwa semua unit pelayanan instansi pemerintah baik secara langsung maupun tidak langsung telah dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat, wajib menerapkan kualitas pelayanan publik secara periodik dilingkungan instansinya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, sesuai dengan komitmen dan kesungguhan pelaksanaan di masing-masing instansi serta masyarakat.

Petugas sebagai pemberi pelayanan bisa menghargai masyarakat yang dilayaninya dengan memahami setiap karakter yang berbeda-beda dari masyarakat itu sendiri.

Sejalan dengan uraian diatas diketahui bahwa dimensi partisipatif berkaitan dengan peran serta penyelenggara pelayanan guna menciptakan kerjasama dengan penerima pelayanan. Sebagaimana menurut Pidarta (Astuti, 2009 : 31-32) menjelaskan bahwa:

Partisipatif atau partisipasi adalah pelibatan seseorang atau beberapa orang dalam suatu kegiatan. Keterlibatan dapat berupa keterlibatan mental, mental dan emosi serta fisik dalam menggunakan segala kemampuan yang dimilikinya (berinisiatif) dalam segala kegiatan yang dilaksanakan serta mendukung pencapaian tujuan dan tanggungjawab atas segala keterlibatan.

Berdasarkan pada teori diatas, diketahui bahwa keterlibatan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan berperan penting untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diinginkan, keterlibatannya dapat berupa segala kemampuannya untuk dapat mendukung pencapaian tujuan pelayanan.

Dengan demikian berdasarkan pelaksanaan dimensi partisipatif dalam pelaksanaan kualitas pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis diketahui bahwa pelaksanaannya belum optimal karena belum sepenuhnya dapat melibatkan masyarakat dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan. Meskipun demikian bahwa telah adanya upaya untuk dapat mendorong dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik.

#### **5. Kesamaan Hak**

Berdasarkan hasil penelitian dalam pelaksanaan dimensi kesamaan hak di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis bahwa melalui petugas pelayanan tidak membedakan status dan golongan penerima pelayanan diketahui bahwa sudah dilakuan dengan baik terlihat dari tidak adanya siap diskriminatif kepada setiap penerima pelayanan dimana petugas memberikan pelayanan kepada setiap masyarakat dengan mengedepankan sikap yang baik dalam hal ini ramah dan sopan serta santun.

Menurut Ibrahim (2008: 19) mengemukakan bahwa pelayanan publik setidak-tidaknya harus mengandung unsur kesamaan hak, yakni:

Hak dan kewajiban baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak. Sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.

Dari uraian ahli diatas diketahui bahwa untuk menjamin terselenggaranya pelayanan yang baik kepada masyarakat dimulai dari sikap petugas dalam memberikan pelayanan yaitu dengan meningkatkan kedisiplinan, sikap ramah dan sopan santun terhadap setiap golongan penerima pelayanan.

Dengan demikian berdasarkan pelaksanaan dimensi kesamaan hak dalam pelaksanaan kualitas pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis diketahui bahwa sudah berjalan dengan baik. Petugas dalam melayani masyarakat telah menunjukkan sikapnya yang sopan dan santun.

Hal ini ditunjukkan ketika sedang berhadapan dengan masyarakat yang dilayani, pegawai selalu terlebih dahulu menyapa, memberikan senyuman kepada setiap masyarakat.

Sementara itu petugas menunjukkan sikap yang tidak diskriminatif atau tidak membedakan, pegawai melayani seluruh masyarakat sesuai dengan antrian pendaftaran.

#### **1. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban**

Berdasarkan hasil penelitian dalam pelaksanaan dimensi keseimbangan hak dan kewajiban di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis bahwa petugas mampu melayani setiap saat, secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional terhadap masyarakat sebagai penerima pelayanan. Selain itu, menerapkan pola penyelenggaraan pelayanan yang berkonsep mendahulukan kepentingan dari masyarakat yang ingin dilayani, secara terpusat dan terpadu agar pelayanan kepada masyarakat terlaksana dengan baik dan optimal. Tujuan adanya pola penyelenggaraan pelayanan di Kantor Kecamatan Cipaku ini bertujuan untuk dapat mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

Uraian diatas sejalan dengan pendapat dari Hardiansyah (2011: 43) yang mengemukakan bahwa hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak. Berdasarkan uraian diatas diketahui bahwa pada dasarnya sikap saling menghargai dan menghormati timbul dari sikap masing-masing individu, dengan demikian sikap yang hormat dapat memberikan kenyamanan kepada setiap orang dalam hal ini penerima pelayanan akan merasa dihargai begitu pula pemberi pelayanan akan senantiasa melayani dengan baik.

Dengan demikian berdasarkan pelaksanaan dimensi keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelaksanaan kualitas pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis telah berjalan dengan baik. Terlihat dari pegawai secara terus menerus mengutamakan kepentingan masyarakat, selalu bersikap perhatian dalam melayani masyarakat dalam hal ini mengedepankan apa yang sedang dibutuhkan oleh masyarakat, dengan mengedepankan kepentingan bersama antara masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Kualitas Pelayanan Administratif di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis sudah dilaksanakan namun masih belum optimal.

#### **b. Hambatan-hambatan dalam Kualitas Pelayanan Administratif di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis**

Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam Kualitas Pelayanan Administratif di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis, diantaranya sebagai berikut :

1. Sikap pegawai yang kurang berperan aktif dalam hal ini kurang terbuka dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai alur proses pelayanan.
2. Minimnya dukungan sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan yang optimal untuk dapat menjamin keterbukaan informasi mengenai pelayanan kepada masyarakat.
3. Pemberian petunjuk teknis mengenai pelayanan belum dilakukan secara rutin dan berkala.
4. Masih adanya pegawai yang menunda-nunda pekerjaan sehingga ada diantaranya pekerjaan yang tidak selesai tepat waktu.
5. Masih minimnya keterampilan dan keahlian pegawai dalam mengoperasikan alat bantu dalam proses pelayanan.
6. Keterbatasan sumber daya manusia baik kualitas maupun kuantitas dalam melakukan sosialisai mengenai informasi persyaratan pelayanan.
7. Minimnya partisipasi dari masyarakat untuk ikut serta berperan aktif menanyakan bagaimana tahapan-tahapan daripada proses pelayanan.
8. Minimnya koordinasi yang dilakukan oleh petugas untuk dapat menindak lanjuti aspirasi dan harapan dari masyarakat.

9. Keterbatasan waktu dari petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan selain itu masih adanya beberapa pegawai yang menghindari tugas.
10. Sikap petugas pelayanan kurang memperhatikan kebutuhan dari penerima pelayanan.
11. Minimnya pemberian bimbingan dan pengarahan untuk menumbuhkan mental sikap saling menghargai dari para petugas dalam memberikan pelayanan yang terbaik.
12. Kesiapan pegawai yang melayani, terkadang ada beberapa pegawai yang melakukan dua pekerjaan sehingga pegawai menjadi kurang fokus dalam menyelesaikan pekerjaannya masing-masing.

**c. Upaya yang dilakukan untuk Mengatasi Hambatan-hambatan Kualitas Pelayanan Administratif di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam Kualitas Pelayanan Administratif di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis, adalah sebagai berikut :

1. Berperan aktif dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai alur proses pelayanan.
2. Meningkatkan dukungan sarana dan prasarana untuk dapat menunjang pelayanan yang optimal kepada masyarakat.
3. Membuat petunjuk teknis secara jelas mengenai alur proses pelayanan.
4. Melakukan monitoring secara berkala mengenai pelaksanaan tugas dari masing-masing petugas pelayanan guna melihat kemampuan dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan.
5. Melakukan penyuluhan dan bimbingan teknis untuk dapat meningkatkan kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
6. Meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dalam hal ini kemampuan petugas baik kualitasnya maupun kuantitasnya untuk dapat melakukan sosialisasi mengenai informasi persyaratan pelayanan secara lebih baik.
7. Mendorong partisipasi aktif dari masyarakat untuk ikut serta berperan

aktif menanyakan bagaimana tahapan-tahapan daripada proses pelayanan.

8. Melakukan koordinasi yang baik antar pegawai maupun dengan masyarakat guna menciptakan proses pelayanan yang lebih baik.
9. Adanya tindakan tegas dari pimpinan kepada pegawai yang menghindari tugas dan lalai dalam menjalankan pelayanan.
10. Memperhatikan dan mengedepankan kebutuhan dari penerima pelayanan.
11. Menumbuhkan sikap mental dan saling menghargai antar sesama petugas maupun dengan penerima pelayanan.
12. Adanya pembagian tugas yang jelas dengan memperhatikan kemampuan dari masing-masing petugas.

**V KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis, simpulan dari hasil penelitian ini dapat peneliti uraikan sebagai berikut :

1. Pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis sebagian telah dilaksanakan dengan memenuhi standar kualitas, dan sebagiannya lagi belum memenuhi harapan masyarakat. Dimana dari 12 indikator yang dijadikan alat ukur dalam penelitian ini menunjukkan bahwa 6 indikator sudah memenuhi standar kualitas, seperti : Petugas pelayanan memperhatikan aspirasi dan kebutuhan dari masyarakat, sikap menghargai dan menghormati dari petugas kepada penerima pelayanan. Petugas pelayanan tidak membedakan status dan golongan penerima pelayanan, petugas pelayanan melayani dengan sikap yang ramah, sopan santun kepada setiap masyarakat. Sikap saling menghormati dan menghargai baik dari petugas maupun masyarakat penerima pelayanan, petugas pelayanan mendahulukan kepentingan dari masyarakat yang ingin dilayani. Sementara 6 indikator belum memenuhi harapan, seperti : Keterbukaan pegawai untuk dapat memberikan informasi mengenai persyaratan pelayanan kepada masyarakat,

kejelasan dari pegawai mengenai alur proses pelayanan kepada masyarakat. Tangung jawab petugas pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kepastian dan kejelasan waktu penyelesaian pelayanan. Kemampuan dan pengetahuan dari petugas untuk dapat memberikan pelayanan, adanya kepastian dan keberadaan petugas yang memberikan pelayanan.

2. Hambatan-hambatan yang ditemukan dalam Kualitas Pelayanan Adminsitratif di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis diantaranya meliputi sikap pegawai yang kurang berperan aktif dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai alur proses pelayanan, minimnya koordinasi, minimnya dukungan sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan, pemberian petunjuk teknis mengenai pelayanan belum dilakukan secara rutin dan berkala, minimnya keterampilan dan keahlian pegawai dalam mengoperasikan alat bantu dalam proses pelayanan, selain itu petugas pelayanan kurang memperhatikan kebutuhan dari penerima pelayanan.
3. Upaya- upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang ditemukan mengenai Kualitas Pelayanan Administratif di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis diantaranya meliputi petugas berperan aktif dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai alur proses pelayanan, melakukan koordinasi dengan instansi-instansi terkait guna pelayanan yang lebih baik, meningkatkan dukungan sarana dan prasarana untuk dapat menunjang pelayanan yang optimal kepada masyarakat, adanya petunjuk teknis secara jelas mengenai alur

proses pelayanan, meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dalam hal ini kemampuan petugas bak kualitasnya maupun kuantitasnya untuk dapat melakukan sosialisasi mengenai informasi persyaratan pelayanan secara lebih baik, selain itu mengedepankan kebutuhan dari penerima pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Endah, K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (Imb) Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat (Studi Deskriptif Kuantitatif Di Kantor Kecamatan Ciamis). *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 4(2), 82-92.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Juliansyah Noor. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Kasmir. (2006). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nina Rahmayanty (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. (2013). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung : Refika Aditama.