

## STRATEGI PELAYANAN PUBLIK DI MASA PANDEMI COVID-19 DI KELURAHAN PULO BRAYAN BENGKEL, KOTA MEDAN

**Alfa Rizqy<sup>1</sup>, Jhon Simon<sup>2</sup>, Fandi Alfiansyah Siregar<sup>3</sup>**

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Dharmawangsa Medan

**Email:** [rizkyalfa778@gmail.com](mailto:rizkyalfa778@gmail.com), [jhon.simon07@dharmawangsa.ac.id](mailto:jhon.simon07@dharmawangsa.ac.id),  
[fandialfiansyahsiregar@dharmawangsa.ac.id](mailto:fandialfiansyahsiregar@dharmawangsa.ac.id)

### ABSTRAK

Penelitian menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diterapkan oleh pemerintah Kelurahan Pulo Brayan Bengkel pada masa Pandemi Covid-19 pelayanan kepada masyarakat masih tetap dibutuhkan dan wajib diberikan oleh pemerintah kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan pelayanan, berbagai upaya perlu dilakukan dalam memberikan pelayanan yang baik, untuk menciptakan pelayanan yang efisien dan efektif. Pada masa pandemi Covid-19 pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Pulo Brayan Bengkel sudah menunjukkan pelayanan yang baik sehingga masyarakat lebih mudah untuk mendapatkan pelayanan salah satu cara mudah masyarakat mendapatkan pelayanan yaitu dengan adanya era digital dimasa pandemi Covid-19 yang mempermudah kinerja pegawai dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat.

**Kata Kunci:** Strategi Pelayanan Publik, Masa Pandemi Covid-19.

### 1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk layanan yang diberikan birokrasi/pemerintah kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Sesuai dengan UU No.25 Tahun 2009, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara atas barang dan jasa. Maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh para penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan harus memberikan pelayanan yang berkualitas, prosedur yang jelas, cepat dan biaya yang pantas, karena warga negara atau masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Akan tetapi pada faktanya pelayanan publik yang masih menjadi angan-angan masyarakat dimana dalam kemajuan kebudayaan modern bersamaan dengan banyaknya tuntutan masyarakat saat ini yang patut dipenuhi oleh pemerintah yakni dengan kualitas pelayanan lebih baik. Praktek penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia dewa ini masih penuh dengan ketidakpastian biaya, waktu dan acara pelayanan, penyelenggaraan pelayanan publik yang masih penuh dengan ketidakpastian biaya, waktu dan cara pelayanan terjadi karena prosedur pelayanan tidak pernah mengatur kewajiban dan

penyelenggaraan pelayanan dan hak dari warga sebagai pengguna. Prosedur cenderung hanya mengatur kewajiban warga ketika berhadapan dengan unit pelayanan.

Kementerian PANRB (Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi) menetapkan surat edaran nomor 58 Tahun 2020 tentang sistem penegakkan kerja pegawai aparatur sipil negara dalam tatanan norma baru. Surat edaran tersebut dikeluarkan sebagai tindakan lanjut keputusan presiden nomor 11 Tahun 2020 tentang penetapan kedaruratan kesehatan masyarakat Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) sebagai bencana nasional serta memperhatikan arahan Presiden RI untuk menyusun tata norma baru yang didukung produktivitas kerja namun tetap memprioritaskan kesehatan dan keselamatan masyarakat. Selain itu, surat edaran tersebut dikeluarkan sebagai upaya untuk menjaga keberlangsungan pelaksanaan tugas dan fungsi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik dengan tetap memprioritaskan kesehatan dan keselamatan pegawai aparatur sipil Negara.

Pemerintahan Kabupaten/Kota memiliki berbagai kewenangan untuk menyelenggarakan urusan publik di daerah. Untuk menyelenggarakan urusan publik, daerah diberikan kewenangan untuk membentuk perangkat sesuai kebutuhan, kemampuan dan kewenangannya. Pemerintahan daerah juga memiliki kewenangan untuk membuat berbagai regulasi dalam penyelenggaraan fungsi pemerintahan.

Medan sebagai salah satu kota ketiga terbesar di Indonesia juga tak terlepas dari kritik dari masyarakat sebagai penerima layanan, kinerja dari dinas atau instansi lalu jadi bahan pembicaraan yang hangat dikalangan masyarakat, dengan kinerja yang tidak maksimal dan proses pengurusan yang berbelit menjadi faktor utama yang sering dibicarakan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi awal dilapangan diperoleh informasi dari pengguna pelayanan dalam hal ini masyarakat yang berkaitan dengan masalah sosialisasi mengenai pelayanan dimasa pandemi covid-19, misalnya masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan untuk mendapatkan pelayanan seperti PROKES misalnya memakai masker, jaga jarak, dll.

## **2. Landasan Teori**

### **1. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Moenir Dalam Kasmawati (2000). Dalam pengertian pelayanan dalam hal ini adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat umum atau publik dalam mensejahterakan masyarakat.

Berdasarkan Kepmenpan No. 63/Kep/M. PAN/7/2003 Tentang pedoman umum penyelenggara pelayanan publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan dan perundang-undangan

## 2. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Menurut Kepmenpan N0.63/kep/M.pan/7/2003 meliputi:

- a. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan dibagi menjadi 3 yaitu:
  1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
  2. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- b. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- c. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

## 3. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Empat unsur yang penting dalam proses pelayanan publik menurut (Brata, 2003:11), yakni:

- a. Penyedia layanan, merupakan pihak yang memberikan pelayanan kepada konsumen, baik pelayanan berupa bentuk penyediaan jasa-jasa (service) atau penyerahan barang (goods).
- b. Penerima layanan, atau yang disebut konsumen (customer). Konsumen adalah yang menerima pelayanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, merupakan layanan yang diberikan pada pihak yang membutuhkan layanan oleh penyedia layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, sangat berkaitan dengan kualitas layanan yang diberikan. Dalam memberi layanan, kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama dari pelayanan yang diberi penyedia layanan

## 4. Konsep Pelayanan Publik

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dalam arti sebagai pemberian atau melayani keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5), dinyatakan bahwa “pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan dipusat, di daerah, di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

## 5. Faktor-faktor Pelayanan Publik

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Layanan yang optimal dan akhirnya juga mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi dimata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan organisasi akan dianggap baik pulak. Menurut Kasmir (2006:3) faktor mempengaruhi pelayanan adalah:

“Kasmir (2006:3) faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusia lah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka”. Ciri-ciri dari pelayanan publik yang baik harus mempunyai unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
- b. Tersedianya karyawan yang baik
- c. Mampu melayani secara cepat dan tepat
- d. Mampu berkomunikasi
- e. Bertanggung jawab kepada setiap masyarakat sejak awal hingga akhir
- f. Memiliki pengetahuan dan kemampuan baik
- g. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- h. Mampu memberikan kepercayaan kepada masyarakat
- i. Berusaha memahami kebutuhan masyarakat

## 6. Sistem Pelayanan Publik Saat Pandemi Covid-19

Paradigma The New Public Service (NPS). Menempatkan warga tidak hanya sebagai customer tetapi sekaligus masyarakat dipandang sebagai citizens yang mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari negara (birokrasi publik). Dalam konsep ini birokrasi publik dituntut untuk merubah dirinya dari government menjadi governance sehingga administrasi publik akan tampil lebih powerfull dalam menjelaskan masalah-masalah kontemporer yang terjadi di dalam bahasan publik. Dalam konsep ini birokrasi publik tidak hanya menyangkut unsur pemerintah saja tetapi semua permasalahan yang berhubungan dengan publicaffairs dan publicinterest. Dalam kondisi perkembangan masyarakat yang dinamis, birokrasi publik harus dapat memberikan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat atau publik merasakan manfaat dari sistem pelayanan publik yang prima. Aparatur pelayanan publik atau birokrasi yang selama ini didesain untuk bekerja lambat, terlalu berhati-hati dan proceduralminded sudah tidak bisa lagi diterima oleh masyarakat pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan yang cepat, efisien, tepat waktu, dan simple (seperti orang yang mengurus akte dan KTP). Ditambah lagi sekarang kita memasuki

era globalisasi yang penuh dengan kompetisi, sehingga gerak yang cepat dan tindakan yang tepat dari aparat pemerintah merupakan suatu keharusan (necessity).

### 2.1. Kerangka Konsep

Dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan diperkotaan, perlu dibentuk Kelurahan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat sesuai dengan penjelasan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan yang menyebutkan bahwa Kelurahan dipimpin oleh Lurah dan dibantu oleh perangkat Kelurahan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan dari Bupati/Walokita, selain dari pada itu Lurah mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan Kelurahan
- b. Pemberdayaan masyarakat
- c. Pelayanan masyarakat
- d. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, dan
- e. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum.

Menurut Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry dalam bukunya *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectation* (1990) mengemukakan hasil penelitiannya bahwa ada sepuluh kriteria atau dimensi (variabel) yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yaitu *Ten Dimensions of SERVQUAL* (service quality) sebagai berikut:

1. Fasilitas fisik (tangible) yang dirasakan yaitu bukti fisik dari jasa bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, representasi fisik dari jasa
2. Reliabilitas (reliability) keterandalan mencakup dua hal pokok, yaitu konsisten kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability)
3. Responsivitas (responsiveness)/ ketanggapan yaitu kemampuan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan
4. Kompetensi (competency) kemampuan artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu
5. Tata krama (courtesy)/ kesopanan meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para contact personnel
6. Kredibilitas (credibility) yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya
7. Keamanan (security) yaitu aman dari bahaya, resiko atau keraguan-keraguan
8. Akses (access) yaitu kemudahan untuk dihubungi dan ditemui
9. Komunikasi (communication) artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan
10. Perhatian pada pelanggan (understanding the customer) yaitu usaha untuk memahami kebutuhan.

### 3. Metode Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan di kantor Kelurahan Pulo Brayan Bengkel persyaratan menjadi hal yang sangat penting dan diperhatikan untuk mendapatkan pelayanan. Selain untuk tertib administrasi juga untuk menghindari penyalahgunaan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab. Bagi masyarakat yang belum memiliki KTP diwajibkan untuk membawa fotocopy kartu keluarga sebagai bukti warga masyarakat Pulo Brayan Bengkel dan berhak mendapat pelayanan dari pihak Kelurahan. Pada masa pandemi Covid-19 tidak ada persyaratan yang ditambah atau dikurangi untuk mendapatkan pelayanan di kantor Kelurahan Pulo Brayan Bengkel.

#### 1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan tersebut tertuang dalam sebuah Standar Operasional Pelayanan (SOP). Setiap instansi memiliki Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang berbeda-beda tergantung jenis pelayanan yang diberikan. SOP sendiri merupakan prosedur atau tahapan pekerjaan yang harus dilakukan sesuai dengan standar yang sudah ditentukan. Tujuan dari SOP itu sendiri tidak lain, yaitu sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan, sebagai informasi tahap pelayanan, dan meminimalisir kesalahan dalam pelayanan. Masyarakat atau pemohon datang ke kantor Kelurahan membawa dokumen sesuai

dengan persyaratan yang telah ditentukan lalu kemudian diberikan kepada petugas Kelurahan apabila dokumen yang dibawa belum lengkap petugas akan mengembalikan dokumen dan meminta pemohon untuk melengkapinya. Adapun prosedur pelayanan masyarakat di Kelurahan Pulo Brayan Bengkel bagi pemohon yang membawa persyaratan lengkap akan segera dilayani, petugas akan segera melakukan proses pengetikan surat yang dimaksud. Setelah pengetikan, penanda tangan oleh Sekertaris Lurah ataupun Lurah dan seterusnya pemberian nomor surat dan cap oleh petugas Kelurahan. Tahap pemberian nomor dan cap selesai selanjutnya surat atau dokumen diberikan kepada pemohon atau masyarakat.

#### 2. Jangka Waktu Pelayanan

Dalam pelaksanaan dan pemberian layanan jangka waktu pelayanan merupakan hal yang sangat penting. Waktu diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan mulai dari tahap awal hingga tahap akhir. Waktu pelayanan sangat berkaitan dengan prosedur pelayanan karena pelayanan yang cepat ditentukan dari prosedur yang tidak berbelit-belit dan efisiensi waktu. Jangka waktu pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan harus benar-benar efisien, terlebih pada masa pandemi saat ini untuk mencegah rantai penyebaran Covid-19 yang sedang mewabah.

Dimulai dari jam delapan pagi hingga jam lima sore pada hari senin hingga kamis dan pada hari jum'at pelayanan dimulai dari jam delapan pagi hingga jam dua siang. Waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kelurahan Pulo Brayan Bengkel kepada masyarakat sudah cukup cepat karena pelayanan dapat dilaksanakan dalam waktu yang tidak lama hanya membutuhkan waktu sekitar lima hingga sepuluh menit untuk menyelesaikan pekerjaannya.

### 3. Biaya / Tarif

Biaya atau tarif merupakan ongkos yang dikenakan terhadap penerima layanan yang memperoleh pelayanan dari penyelenggara atau terhadap masyarakat yang telah melakukan pengurusan, besarnya biaya yang ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara masyarakat itu sendiri dan penyelenggara pelayanan. Di Kelurahan Pulo Brayan Bengkel untuk setiap pelayanan dalam hal pengurusan surat-surat, disampaikan oleh informan bahwa tidak ada pungutan biaya yang ditetapkan ketika memperoleh pelayanan dari pihak Kelurahan. Adapun masyarakat yang setelah memperoleh pelayanan dengan sukarela memberikan Tips kepada petugas, sesuai dengan pengamatan yang penulis dapatkan dilapangan hal tersebut beberapa kali terjadi dan dari pihak pemohon dalam hal ini masyarakat tidak merasa keberatan memberikan ongkos kepada petugas, hal tersebut merupakan salah satu bentuk ucapan terimakasih dari pemohon kepada petugas Kelurahan untuk pelayanan yang diberikan dengan cepat.

#### Strategi Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kelurahan Pulo Brayan Bengkel

Strategi yang dilakukan adalah berbagai gambaran strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diterapkan oleh pemerintah Kelurahan Pulo Brayan Bengkel, yang dapat dikaji melalui kebijakan apa yang telah dilakukan oleh pemerintah Kelurahan terkait dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan. Pemerintah Kelurahan Pulo Brayan Bengkel dalam rangka mengembangkan kinerja pegawai dalam melayani masyarakat pada masa pandemi Covid-19.

Munculnya Covid-19 menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya dalam hal pelayanan. Peran dan respon Pemerintahan Kelurahan Pulo Brayan Bengkel terhadap munculnya Covid-19 menjadi hal yang penting khususnya dalam pemberi layanan kepada masyarakat. Setiap masyarakat memiliki keperluan yang berbeda-beda terhadap pemerintah di Kelurahan Pulo Brayan Bengkel sehingga dalam pelaksanaan tugas pelayanan pada masa pandemi sekarang ini dibutuhkan strategi pelayanan yang didasarkan pada kebutuhan dan kepentingan masyarakat penerapan standar pelayanan yang prima saat ini mendapat tantangan seiring dengan munculnya wabah virus Covid-19 yang membuat seluruh kegiatan dan aktifitas soail dibatasi secara besar-besaran atau yang kita kenal dengan sebutan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Kegiatan yang melibatkan banyak orang untuk sementara harus dihindari termasuk pemberian layanan oleh pemerintah kepada masyarakat yang biasanya dilakukan dengan mengumpulkan orang dalam jumlah banyak.

Pemberlakuan PSBB oleh pemerintah sejak beberapa waktu lalu dalam penanganan Covid-19 telah memberikan dampak pada kinerja Pelayanan Publik. Hal tersebut disebabkan oleh berubahnya sebagian prosedur pelayanan karena alasan untuk memathui Protokol Kesehatan dan untuk meminimalisir resiko penyebaran Covid-19.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang strategi Pelayanan publik di Kelurahan Pulo Brayan Bengkel Kota Medan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kehadiran Covid-19 ini telah mempengaruhi aktifitas pelayanan publik, akan tetapi berdasarkan hasil penelitian yang mengacu kepada 5 dimensi dalam melihat kualitas pelayanan publik, bahwa dampak Covid-19 terhadap kualitas pelayanan publik di Kelurahan Pulo Brayan Bengkel ini tidak berdampak secara khusus mengacu dari kelima dimensi tersebut, meskipun terdapat hal yang berubah saat munculnya pandemi Covid-19 ini, akan tetapi tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Meskipun terdapat beberapa kekurangan dan kendala, akan tetapi hal itu sudah terjadi sebelum munculnya Covid-19 ini. Jadi kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kelurahan Pulo Brayan Bengkel ditengah pandemi Covid-19 ini tidak berubah.
2. Cara/strategi yang dilakukan Kelurahan Pulo Brayan Bengkel dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik diantaranya yaitu penerapan melalui sistem online. Strategi lain yaitu pembatasan waktu pelayanan sampai waktu yang telah ditetapkan dan juga harus menerapkan protokol kesehatan yang disiplin.
3. Masyarakat harus ikut serta dalam perubahan penerapan pelayanan pada saat pandemi Covid-19 di Kelurahan Pulo Brayan Bengkel sehingga pegawai mampu melayani sesuai dengan SOP yang berlaku.

#### 5. Daftar Pustaka

- Afrizal, Dedy dan Chalid sahuri. 2012. Analisis Manajemen Pelayanan Publik. Jurnal Administrasi Pembangunan. 1(1): 47-48. (diakses pada tanggal 19 Januari 2021)
- Arikunto, Suharsimi, 2002. Prosedur Penelitian, Rineka Cipta, Jakarta.
- Herdiansyah. 2011, Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta : Gava Media
- Kepmen Pan Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendahayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kurniawan, Agung, 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta.
- Maleong, Lexi J. 2007, Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Mohi, W. K, (2018). Kualitas Pelayanan Publik
- Moenir, H. A. S, Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Muhammad, Foruk dan Djaali . 2005. Metodologi Penelitian Sosial, Jakarta : Restu Agung.
- Mulyadi, Dedy. 2016. Administrasi publik untuk pelayanan publik (konsep dan praktik administrasi dalam penyusunan SOP, standart pelayanan, etika pelayanan, inovasi untuk kinerja birokrasi. Bandung :Alfabeta
- Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).
- PERMENPAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan.



- Ratminto & Atik Septi Winarsih A. 2005. Manajemen Pelayanan. Gajah Mada university press.
- Sahya, Anggara, 2016. Administrasi Pembangunan Teori dan Praktek. Bandung. Cv Pustaka Setia.
- Sinambela, L, P. 2010. Reformasi Pelayanan Publik : Teori Kebijakan dan Implementasi. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono, 2017. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : Alfabeta hal 334.
- Suhartini, Eka. Kualitas Pelayanan Kaitannya dengan Kepuasam Konsumen. Makasar : Alauddin Press University. 2012
- Surakhmad, Winarno. Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik. Bandung: Tarsitu, 1994.
- Suryaningrat, Bayu. Pemerintah Administrasi Desa dan Kelurahan. Jakarta : Aksara
- Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang – undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.
- Wibowo. Manajemen Kinerja. Jakarta : Rajawali Press, 2014.
- Winardi, J. Manajemen Prilaku Organisasi. Jakarta : Kencana, 2007.
- Widjaja, H. A. W. Pemerintahan Desa/Marga. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2001.
- Yin, Robert K. Studi Kaus : Metode dan Desain Penelitian. Jakarta : PT. Rajawali, 2002.