

## Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Kedaung Kota Tangerang Selatan

*Quality Of Services At Kedaung Village Office, Tangerang Selatan.*

**Nimas Arum P.S**

Universitas Muhammadiyah Jakarta

**Mawar**

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Jakarta

Alamat: Jl.K.H.Ahmad Dahlan,Cirendeu.Kec.Ciputat Tim,Kota Tangerang Selatan,Banten 15419

Korespondensi penulis: [Nimasarumps123@gmail.com](mailto:Nimasarumps123@gmail.com)

**Abstract.** *This Study examines the low quality of public service provided by Kedaung Village officials, Lack of public knowledge regarding public service, procedures in kedaung Village, lack of response and attention from Kedaung Village officials to people who need service in Kedaung Village. the purpose of the research is to find out and analyze more broadly regarding the quality of service at the Kedaung Village, south Tangerang City. The Method used in this study is a descriptive qualitative approach that aims to describe service at the Kedaung Village office. The results of this study use the service quality theory of Zeithaml Berry and Parasuraman, namely Tangible (Direct evidence), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (guarantee), Empathy (empathy). This shows that the service at the kedaung sub-district office has not run perfectly. On the Reliability indicator, it has not run perfectly, such as the expertise of officers in using supporting facilities in the service process. On the responsiveness indicator, all officer who carry out service are classified as responsive to the community who want perform service or people who have complaints about the ongoing service process.*

**Keywords:** *Quality of service, sub-district.*

**Abstrak.** Penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan di kantor kelurahan kedaung perlu meningkatkan karena masih ada berbagai jenis pelayanan, misalnya pelayanan ktp, pelayanan kartu keluarga, pelayanan surat keterangan tidak mampu. Sementara fenomena yang terjadi di kantor kelurahan kedaung memperlihatkan masalah dengan kondisi yakni rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh para petugas kelurahan kedaung, rendahnya respons dan perhatian petugas kelurahan kedaung terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan di kelurahan kedaung. Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pada kantor kelurahan kedaung kota tangerang selatan. Metode yang digunakan pada penelitian ini deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik Pengumpulan data yang dipakai pada penelitian ini berdasarkan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menggunakan teori kualitas dimensi pelayanan Zeithamal Berry dan Parasuraman yaitu ada *Tangible (Bukti Langsung)*, *Responsiveness (daya tanggap)*, *Assurance (jaminan)*, *Empathy (empati)*. Temuan menunjukkan bahwa pelayanan pada kantor kelurahan kedaung belum berjalan dengan baik. indikator *reliability*, belum berjalan dengan baik, seperti keahlian petugas dalam menggunakan fasilitas pendukung dalam proses pelayanan. pada indikator *responsiveness*, seluruh petugas yang melakukan pelayanan tergolong responsif terhadap masyarakatnya yang ingin melakukan pelayanan ataupun masyarakat yang memiliki keluhan terhadap proses pelayanan yang sedang berlangsung. pada indikator *Assurance*, petugas melakukan pelayanan memiliki ketetapan waktu, kemampuan dan biaya dari setiap pelayanan yang dilakukan. pada indikator *empathy*, kepedulian petugas terhadap masyarakatnya dan cara menjalin hubungan yang baik dengan seluruh masyarakat pengguna layanan.

**Kata kunci:** kualitas, pelayanan, kelurahan.

---

Received Agustus 30, 2023; Revised September 30, 2023; Accepted Oktober 21, 2023

\* Nimas Arum P.S, [Nimasarumps123@gmail.com](mailto:Nimasarumps123@gmail.com)

## LATAR BELAKANG

Indonesia merupakan negara berkembang yang memiliki permasalahan lebih kompleks dibandingkan dengan negara-negara maju mulai dari pertumbuhan penduduk yang tinggi, kesenjangan sosial dan meningkatnya sarana dan prasarana hingga kurangnya pelayanan yang menunjang pembangunan itu sendiri. Diantaranya banyak permasalahan itu adalah pelayanan publik yang merupakan tugas dari pemerintah. Pelayanan publik yang berkualitas atau pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangkapelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Pelayanan disebabkan meningkatkannya jumlah pertumbuhan penduduk yang kita ketahui, banyak sekali masyarakat yang lalai dalam pelayanannya, baik itu dari instansinya maupun dari pegawai pelayanannya, tak heran meningkatnya pungli di dalam pelayanan melainkan semakin bertambah seperti yang terjadi di kelurahan Kedaung. Hampir setiap warga memiliki permasalahan pelayanan. Disamping itu, pertumbuhan penduduk yang besar dengan persebaran tidak merata serta rendahnya kualitas penduduk juga merupakan permasalahan yang berkaitan dengan kependudukan di Indonesia. Pertumbuhan penduduk yang pesat dan tidak merata serta diimbangi dengan penerapan kualitas SDM yang tinggi mengakibatkan munculnya berbagai permasalahan kependudukan yang antara lain; kemiskinan, kesehatan, dan pengangguran. (Widya, 2020).

Permasalahan pelayanan publik yang sering terjadi diantaranya adalah praktek mal administrasi, yang terjadi karena adanya kontak langsung antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Bentuk mal administrasi yang terkait dengan arogansi pejabat publik misalnya adalah bertindak sewenang-wenang, penyalahgunaan wewenang, bertindak tidak patut atau tidak layak. Bentuk-bentuk mal administrasi dalam pelayanan public diantaranya adalah permintaan imbalan uang (dapat disebut juga korupsi), penguasaan tanpa hak yang

biasanya dilakukan oleh pejabat publik, penggelapan barang bukti ketika pejabat publik tersangkut masalah pidana. Berdasarkan hasil dari referensi.

Pelayanan yang paling banyak dicari oleh masyarakat adalah pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan publik bidang administrasi kependudukan. Hal ini dikarenakan saat ini masyarakat telah menyadari bahwa akan pentingnya dokumen terkait dengan pelayanan publik bidang kependudukan. Pelayanan publik di bidang administrasi merupakan sebuah bukti baik yang muat di dalamnya berupa data fisik ataupun yuridis, yang dimana fasilitas pelayanan tersebut sesuai dengan apa yang ada di fasilitas pelayanannya dan bersangkutan dengan memadai pelayanannya kepada masyarakatnya (Subhan Suaib 2021). Pelayanan publik merupakan suatu keadaan yang berhubungan dengan kemampuan dalam memenuhi keinginan pelanggan sehingga mengakibatkan kesenjangan antara harapan dengan juga kenyataan yang terjadi. Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Pelayanan publik bisa di mulai dari kebutuhan pelanggan sampai persepsi pelanggan (Ade Pawansa 2021). Pelayanan standar yang ada di kelurahan sudah dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku, akan tetapi masih terdapat masyarakat yang tidak mengerti dengan standar pelayanan di kelurahan dikarenakan standar pelayanan di kelurahan tidak terpasang. Hambatan-hambatan dalam pelayanan bisa dilihat dengan kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung di dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakatnya, tidak ada kenyamanan di ruang tunggu dan system pelayanan yang harus di evaluasi kembali agar bisa meningkatkan kepuasan masyarakatnya (Nobel Akbar 2020).

Dalam memberikan pelayanan yang baik sigap dan cepat maka terdapat beberapa jenis-jenis pelayanan yang ada di kelurahan sebagai berikut ; -Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Pembuatan E-KTP - Pelayanan Surat Pengantar Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Baru 4 -Pelayanan Pembuatan Perubahan Kartu Keluarga (KK) - Pelayanan Surat Pengantar Perpindahan Penduduk (Pindah Datang dan Pindah Keluar). - Pelayanan Surat Pengantar Pencatatan Biodata Penduduk - Pelayanan Surat Pengantar Biodata Penduduk untuk Perubahan Data - Pelayanan Surat Pengantar Nikah - Pelayanan Surat Pengantar Cerai/Rujuk - Pelayanan Surat Pengantar Rekomendasi Izin Keramaian - Pelayanan Surat Pengantar Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan - Pelayanan Surat Keterangan

Kelahiran - Pelayanan Surat Keterangan Kematian - Pelayanan Surat Keterangan Waris - Pelayanan Surat Keterangan Kependudukan - Pelayanan Surat Keterangan Domisili - Pelayanan Surat Keterangan Belum Menikah - Pelayanan Surat Pengantar/Keterangan Usaha Menengah Kecil dan Mikro UMKM (Jasa, Industri, Koperasi, Pertanian, Pariwisata dan Kebudayaan) - Pelayanan Surat Pengantar/Keterangan Domisili Usaha Menengah Kecil dan Mikro UMKM (Jasa, Industri, Koperasi, Pertanian, Pariwisata dan Kebudayaan) Instansi pemerintah seperti Kelurahan Kedaung merupakan salah satu contoh pelaksanaan pelayanan publik. Kelurahan sebagai penyedia layanan public mempunyai tugas pokok membantu Wali Kota dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan dalam wilayah kelurahan serta meningkatkan efektivitas pelayanan public dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Adapun jenis pelayanan yang ada di Kelurahan Kedaung diantaranya adalah pembuatan surat pengantar kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk (KTP), keterangan usaha (SIUP), domisili, keterangan 5 kurangmampu, ahli waris, kepemilikan tanah, pemasangan listrik, dan keterangan kelahiran (AKTA).

## **KAJIAN TEORITIS**

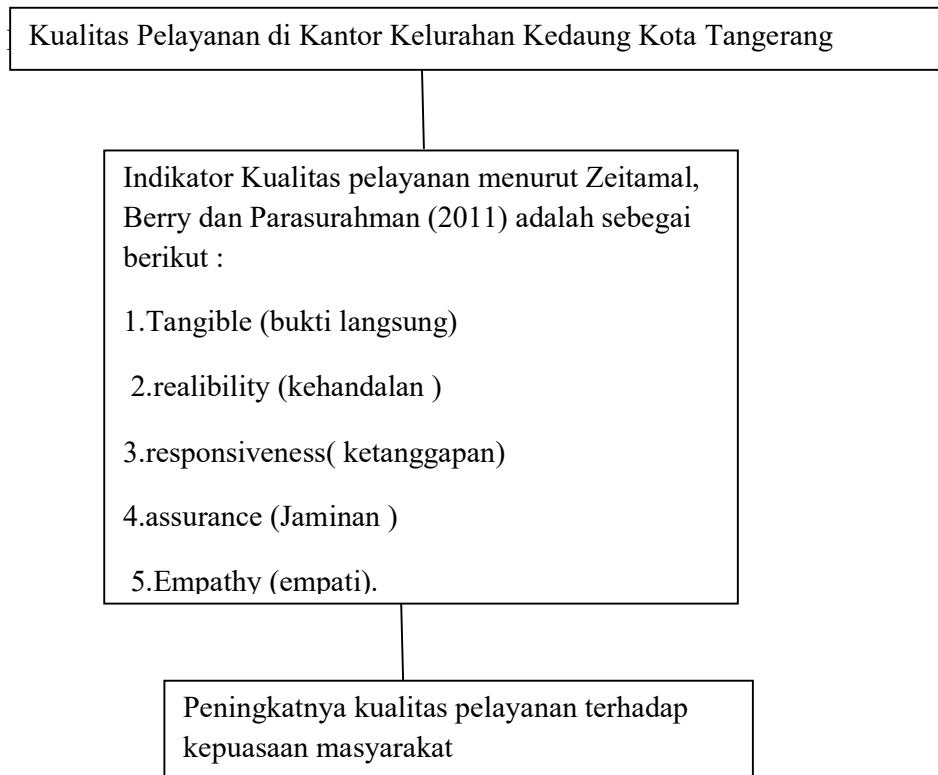
Moenir (2005), mengungkapkan bahwa Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa. Menurut AS. Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung.

Kotler (2008), menjelaskan bahwa pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Fandy Tjiptono (2012), menjelaskan bahwa pelayanan (service) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni service operations yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (back office atau backstage) dan service delivery yang biasanya tampak (visible) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula front office atau frontstage). Zeithaml, Berry dan Parasurahman mengemukakan 5 (lima) indikator untuk mengukur kualitas pelayanan adalah Tangible (bukti langsung), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan) dan Empathy (empati).

Dari definisi yang dijelaskan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik dapat mempengaruhi kualitas daripada pelayanan publik yang diberikan oleh para petugas. Petugas haruslah terampil dalam melayani masyarakat yang memiliki kebutuhan mengurus surat-surat pengantar serta menjaga kualitas dan mutu daripada pelayanan publik itu sendiri, hal ini dapat dilakukan dengan cara menerapkan ke lima indikator kualitas pelayanan publik Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

#### Kerangka Konseptual



Sumber : Diolah Peneliti Tahun 2023

Dengan mengacu pada teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeitamal, Berry dan Parasurahman dimana indikator ini sesuai dengan karakteristik objek penelitian yang meliputi:

- a. Tangible (Bukti Langsung): dilihat sejauh mana petugas pelayanan kelurahan kedaung dalam memahami layanan dari kebersihan keterampilan, penempatan tugas pelayanan telah sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing.

- b. Realibility (Kehandalan): dilihat dari apa yang dikehndaki tercapai atau menjadi kenyataan.
- c. Responsiveness (Ketanggapan): dilihat dari kecepatan dan ketetapan petugas pelayanan dalam merespon masyarakatnya.
- d. Assurance (Jaminan): dilihat dari ketentuan waktu untuk pelayanan kelurahan kedaung dalam melakukan layanan ke masyarakat.
- e. Empathy (empati): diukur melalui kepentingan masyarakat selama proses layanan berlangsung.

## **METODE PENELITIAN**

Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu mengumpulkan data secara langsung melalui proses tanya jawab sebanyak 12 orang yaitu perwakilan dari masing-masing pimpinan yang terlibat di antaranya adalah Kesekretariatan Kelurahan sebanyak 1 orang, Kepala Bagian Pelayanan Kelurahan 1 orang, Staff Pelayanan Publik Kelurahan 6 orang Masyarakat Penerima Layanan Publik di Kelurahan Kedaung 4 orang. Teknik observasi yang dilakukan adalah dengan cara mengamati secara berlangsung bagaimana kualitas pelayanan pada kantor kelurahan kedaung. Dalam penelitian ini ada beberapa dokumen yang mendukung proses penelitian diantaranya adalah :

- a. Struktur Organisasi kelurahan kedaung
- b. Fasilitas yang mendukung di kelurahan kedaung

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Tangible ( Bukti langsung )**

Tangible ( Bukti langsung ) merupakan salah satu indikator yang harus dipenuhi karena kenampakan fisik dari pada kualitas pelayanan publik. Indikator tangible meliputi penampilan petugas pemberi layanan publik, kedisiplinan petugas, sertasarana dan prasarana pendukung kegiatan pelayanan publik yang ada di kantor Kelurahan Kedaung Kota Tangerang Selatan.

Guna untuk mengetahui terpenuhinya indikator tangible maka melakukan wawancara langsung kepada seluruh elemen terkait yang ada di kantor Kelurahan Kedaung Kota Tangerang Selatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bagian kesekretaris kelurahan ,diketahui bahwa penampilan dan kedisiplinan serta fasilitas sarana dan prasarana dari pada petugas pemberi layanan publik di Kelurahan Kedaung Kota Tangerang Selatan sudah memenuhi standar operasional yang ditetapkan oleh pusat.

Dalam hal ini,indikator tangible yang dilakukan oleh kelurahan kedaung telah memenuhi dari mulai fasilitas saran dan prasarana,seperti ruang tunggu yang begitu luas dan bangku yang begitu sedikit,komputer, yang memiliki 4 saja,mempunyai lemari arsip untuk menyimpan dokumen-dokumen sebelumnya.

B. Realibility ( Kehandalan )

Realibility merupakan kemampuan staff pelayanan public dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan dapat memenuhi kepuasan dari pada pengguna layanan publik tersebut. Pemenuhan layanan publik yang berkualitas meliputi ketepatan waktu, kehandalan petugas dalam memberikan layanan, dan kemampuan petugas dalam mengoptimalkan sarana dan prasarana yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bagian kesekretaris dan kepala bagian pelayanan publik,bahwa realibility dalam ketetapan waktu,kehandalan petugas dalam memberikan layanan,dan kemapuan petugas dalam mengoptimalkan sarana dan prasarana sudah sesuai dengan kebijakan SOP yang berlaku di kelurahan kedaung.

Dalam hal ini,indikator realibility yang dilakukan oleh petugas di kelurahan kedaung dalam melayani masyarakatnya,menunjukkan bahwa petugas yang ada di kelurahan sudah diatur dalam SOP nya setiap pelayanan dilakukan harus sesuai dengan standar yang berlaku,jika salah seorang petugas melakukan kecurangan yang tidak sesuai dengan standar yang berlaku maka akan dikenakan sanksi dalam bentuk peringatan secara bertahap tergantung dengan pelanggaran yang dilakukan oleh petugas tersebut. Untuk sarana dan prasarana yang ada di Kelurahan Kedaung ini sudah ada dari dulu yang masih menggunakan mesin tik hingga sekarang yang serba online ini.

c. Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness merupakan ikap tanggap staff pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat serta kemampuan petugas dalam menyesuaikan layanan yang harus diberikan oleh masyarakat. Sikap tanggap ini meliputi kecepatan dan ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu petugas pelayanan, bahwa Dalam menanggapi keperluan masyarakat seluruh petugas diharuskan untuk cepat tanggap dan responsif dalam menangani seluruh keperluan masyarakat. Petugas pelayanan publik diharuskan untuk memiliki sikap yang sigap agar seluruh keperluan masyarakat bisa ditangani secara efektif dan efisien. Tidak hanya menangani keperluan masyarakat saja tapi juga menangani keluhan-keluhan masyarakat seperti kurangnya persyaratan dokumen, atau pun ada kesalahan dari petugas pelayanan publik maka staff tersebut haruslah menyelesaikan seluruh keluhan masyarakat dengan cepat dan tepat agar tidak membuang-buang waktu masyarakat juga.

Dalam hal ini, responsiveness dapat menunjukkan bahwa pada pelayanan kelurahan kedaung ini petugas di kelurahan nya dalam melayani masyarakat harus memiliki sikap yang sigap agar seluruh keperluan masyarakatnya bisa menangani secara efektif dan efisien dan juga tidak hanya mengani keperluan masyarakat saja tetapi juga menangani keluhan-keluhan yang ada di masyarakat dengan cepat.

d. Assurance (jaminan)

Assurance merupakan jaminan yang dapat diberikan oleh pihak Kelurahan Kedaung Kota Tangerang Selatan kepada masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan. Indikator ini meliputi jaminan pengetahuan, kemampuan, ketepatan waktu, dan biaya dari setiap pelayanan yang dilakukan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu petugas bagain kesenjangan sosial dapat dikatakan bahwa, Jaminan yang dapat diberikan oleh seluruh petugas kami kepada masyarakat adalah bahwa siapa cepat dia yang duluan. Kalau untuk biaya jelas di kelurahan tidak ada dipungut biaya apapun untuk seluruh pelayanan yang ada jadi masyarakat gaperlu mengeluarkan uang untuk memberi upah kepada petugas pelayanan publik karena kan kita ASN jadi digaji dari negara.

Dalam hal ini, assurance dapat menunjukkan bahwa, Jaminan yang dapat diberikan oleh seluruh petugas kami kepada masyarakat adalah bahwa siapa cepat dia yang duluan. Jaminan ketepatan waktu diberikan kepada masyarakat karena jika petugas tidak melakukan pelayanan dengan tepat waktu kasihan masyarakatnya soalnya setiap hari ga cumin satu dua orang saja yang menggunakan pelayanan publik disini maka dari itu petugas pelayanan harus memberikan jaminan ketepatan waktunya kepada masyarakat supaya keadaan tetap kondusif.



e. Empathy ( empati)

Empathy merupakan indikator terakhir yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang ada di Kelurahan Kedaung Kota Tangerang Selatan, indikator ini meliputi kepedulian petugas terhadap masyarakat, juga cara petugas menjalin hubungan yang baik dengan seluruh masyarakat pengguna layanannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu petugas ,bahwa Para petugas pelayanan publik disini diharuskan mendahulukan kepentingan daripada masyarakat, seluruh petugas berkewajiban membantu masyarakat yang kesulitan seperti dalam hal melengkapi dokumen yang tepat. Petugas pelayanan publik wajib memberikan arahan dengan baik dan benar kepada masyarakat tersebut karena itu sudah menjadi tanggung jawab petugas pelayanan publik di seluruh kelurahan manapun karena kan sebelum mereka masuk kesini mereka diharuskan mendahulukan kepentingan masyarakat dibandingkan pribadi mereka sendiri. Seluruh petugas harus berlaku ramah kepada masyarakat dari kalangan mana pun, ini adalah salah satu langkah yang dapat dilakukan untuk menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat.

Empathy di dalam pelayanan publik di kelurahan bahwa pelayanan mendahulukan kepentingan dari pada masyarakat, seluruh petugas berkewajiban membantu masyarakat yang kesulitan seperti dalam hal melengkapi dokumen yang tepat. Petugas pelayanan public wajib memberikan arahan dengan baik dan benar kepada masyarakat tersebut karena itu sudah menjadi tanggung jawab.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dari hasil analisis pembahasan dapat di tarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pada kantor kelurahan kedaung kota tangerang selatan sudah optimal akan tetapi ada sebagian yang belum optimal,hal ini dikarenakan dilihat dari lima indikator,pertama indikator tangible yaitu dalam fasilitas sarana dan prasarananya kondisi belum memadai karena masih terdapatnya kursi yang disediakan tidak begitu banyak,komputer hanya ada beberapa saja dan ada lemari arsip untuk menyimpan file-file dari tahun sebelumnya,tetapi di kelurahan kedaung belum menggunakan arsip digital sehingga menyimpan arsip belum efektif. Kedua,pada indikator realibility sudah melakukan evaluasi secara berkala kepada para petuugas pelayanan publik, sehingga seluruh petugas memiliki pengetahuan yang detail terhadap pelayanan publik yang ada, juga selalu berpegang teguh kepada standar operasional prosedur yang ada agar tidak terjadi penyimpangan-penyimpangan yang dapat meresahkan masyarakat. Keahlian petugas

dalam mengoptimalkan serta menjaga fasilitas pendukung yang ada sudah baik.akan tetapi untuk ketetapan waktu dari petugas di kelurahan dalam melayani masyarakatnya belum baik karena masih terdapat masyarakat yang menunggu lama dalam proses pelayanan.

Selain itu,responsiveness dalam pelayanan di kelurahan kedaung dapat dikategorikan responsif dalam merespon kebutuhan serta keluhan masyarakat, para petugas selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat.

Pada indikator assurance, petugas pelayanan publik di kelurahan kedaung memberikan jaminan bebas biaya serta tepat waktu kepada masyarakat selama proses pelayanan berlangsung, akan tetapi ada beberapa petugas yang meminta biaya tambahan dalam proses melayani masyarakatnya.

Dalam indikator empathy, seluruh elemen yang terkait dalam proses pelayanan publik, baik petugas atau pun masyarakat di Kelurahan Kedaung memiliki rasa simpati dan berusaha untuk memahami kebutuhan dari masing-masing pihak sehingga terciptanya rasa yang nyaman saat proses pelayanan berlangsung,tetapi terdapat masyarakat yang belum memahami dalam proses pelayanan padahal alur proses pelayanannya sudah ada di brosur dan ditempelkan di ruang loket,masih ada masyarakat yang tidak tahu prosedurnya.sehingga mengakibatkan petugas membantu melayani masyarakatnya.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Bagian ini disediakan bagi penulis untuk menyampaikan ucapan terima kasih, baik kepada pihak penyandang dana penelitian, pendukung fasilitas, atau bantuan ulasan naskah. Bagian ini juga dapat digunakan untuk memberikan pernyataan atau penjelasan, apabila artikel ini merupakan bagian dari skripsi/tesis/disertasi/makalah konferensi/hasil penelitian.

## **DAFTAR REFERENSI**

### **Buku**

- Batinggi, A dan Badu Ahmad. 2013 Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: Andi Offset.
- Creswell, John W. 2015. Penelitian Kualitatif & Desain Riset. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Daryanto, & Setyobudi, I. 2014. Konsumen dan pelayanan prima. Yogyakarta: Gava Media.
- Emzir. 2010. Metodologi Penelitian Pendidikan: Kuantitatif dan Kualitatif. Jakarta: Rajawali Pers.

- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 4. Yogyakarta: ANDI.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Purnada Media Group.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Moleong, J Lexy, Prof. Dr. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Ratminto dan Winarsih Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Sinambela, L. P. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi (Cetakan ke)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Graha Ilmu: Jakarta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Veithzal Rivai dan Deddy Mulyadi. 2012. *Kepemimpinan dan perilaku organisasi Ed. 3, cet. 9*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Yamit, Zulian. 2017. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Wahyu Purhantara. 2010. *Metode penelitian kualitatif untuk bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja, Edisi Kelima*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

### **Jurnal**

- Adelina, Sabrina Elliya, 2020. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Se-Kota Salatiga*. Skripsi. Universitas Negeri Malang.
- Alvella, Meriza, 2020. *Analisis Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan Pensiun Dengan Akad Murabahah (Studi Kasus Pada Pt Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Pembantu Bakongan)*. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Ardane, N., Wijaya, N. M. S., & Dewi, L. G. L. K. 2017. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Scoot Fast Cruises Di Bali*. Jurnal Ipta.
- Aria Mulyapradana dan Atik Indah Lazulfa, 2018. *Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kkualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal*. Jurnal Insitusi Politenik Ganesha Medan.
- Arianto, Nurmin, 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. Skripsi, Universitas Pamulang.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A, 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*.
- Kuswati, Ratna Esa, 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul*. S1 thesis. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Nurazizah, 2020. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie. Skripsi. UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Nobel Akbar, Nobel, 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Parawansa, Adi, 2021. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar.

Robial, Daniel Filterianto, 2015. Peran Pemerintah Kelurahan Dalam Mewujudkan Kepemerintahan Yang Baik (Studi Di Kelurahan Sawang Bendar Kecamatan Tahuna Kabupaten Sangihe. Jurnal Politico Universitas Sam Ratulang.

Subhan, Suaib, 2021. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram). Skripsi. Universitas Muhammadiyah Mataram.

#### Website

Mohamad Natshir.2020.Kecamatan Kedaung diakses dari [www.kecpamulang.tangerangselatan.go.id](http://www.kecpamulang.tangerangselatan.go.id) pada 18 Juli 2023.

Ensiklopedia Dunia. Kedaung, Pamulang, Tangerang Selatan diakses dari [https://p2k.stekom.ac.id/ensiklopedia/Kedaung,\\_Pamulang,\\_Tangerang\\_Selatan](https://p2k.stekom.ac.id/ensiklopedia/Kedaung,_Pamulang,_Tangerang_Selatan) pada 18 Juli 2023.