

ADMINISTRASI PELAYANAN PENERBITAN SURAT IZIN PENANGKAPAN IKAN PADA DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN PROVINSI SULAWESI UTARA

HARISMAN DJUNNA; JOHNY H. POSUMAH; NOVIE R. A. PALAR

Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
FISPOL Universitas Sam Ratulangi
email : harismandjunnu95@gmail.com

Abstract :This study is about the administration of the service of issuing permits for fishing in the marine and fisheries service of North Sulawesi Province. Public service regulations that are still scattered in the number of regulation that are sectoral, making public services in Indonesia are in a conditional that is not yet manageable. In other words the community has not received the excellent service that was their hope. In order to know the quality of service that is felt significantly by consumers, there are indicators of consumer satisfaction measures that lie in the five dimensions of service quality. 1). Tangibles : Service quality in the form of physical facilities, offices, computerized administration, waiting room, information places. 2). Reliability : The ability and reliability to provide trusted service. 3). Responsiveness : The ability to help and provide services quickly and accurately, as well as being responsive to consumer desires. 4). Assurance : The ability and friendliness as well as the courtesy of employees in convincing consumer trust. 5). Empathy : Firm but attentive attitude of employees toward consumers. In this study the authors used a qualitative approach with descriptive analysis techniques, in this study primary data were obtained from interview and could also be from the result of questionnaires, while secondary data were obtained from documents from either the relevant agencies or other relevant agencies. The result have not been able to optimally meet the needs of the service user community. Researchers provide advice on this is about these five aspects : 1). Tangibles aspects : updating both the quality and quantity of facilities or infrastructure available at the maritime and fisheries service office in North Sulawesi Province. 2). Reliability aspects : Strive for the ability and reliability of officers to provide services by attending training, both internal and external. 3). Responsiveness aspects : Every service officer or apparatus at the North Sulawesi Province's Office of maritime affairs and fisheries must try to increase understanding quickly and precisely on what is the problem of service needs desired by the community. 4). Assurance aspects : each service officer must improve attitudes towards all citizens who need service. 5). Empathy aspects : every officer is required to have firmness in carrying out their duties and responsibilities.

Keywords : Administration, Service, Fishing License.

PENDAHULUAN

Provinsi Sulawesi Utara merupakan daerah yang memiliki sumber daya kelautan dan perikanan yang sangat potensial, khususnya Provinsi Sulawesi Utara yang merupakan salah satu daerah kabupaten yang berada di Provinsi Sulawesi Utara. Kabupaten ini bertumpu pada sektor kelautan dalam rangka pembangunan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Mayoritas masyarakat bermata pencarian sebagai nelayan. Pelaksanaan usaha dari nelayan tentunya harus didukung dengan kelengkapan administrasi yang menjadi dasar bagi mereka dalam menjalankan pekerjaannya. Dalam kaitan ini maka setiap nelayan diwajibkan memiliki Surat Izin Penangkapan Ikan (SIPI). Pemerintah dalam hal ini Kementerian Kelautan dan Perikanan telah mengeluarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 11/PERMEN-KP/2016 Tentang Standar Pelayanan Minimum Gerai Perizinan Kapal Penangkap Ikan Hasil Pengukuran Ulang, mewajibkan semua nelayan ataupun pengusaha di bidang penangkapan ikan memiliki SIPI ini.

Surat Izin Penangkapan Ikan (SIPI) adalah surat izin yang harus dimiliki oleh setiap kapal perikanan berbendera Indonesia yang melakukan kegiatan penangkapan ikan di perairan Indonesia dan atau Zona Eksklusif Ekonomi (ZEE) yang merupakan bagian dari Izin Usaha Penangkapan (IUP) yang selanjutnya disebut Surat Izin Penangkapan. Masa berlaku SIPI ini selama 3 tahun. Dengan demikian setiap 3 tahun setiap pengusaha diwajibkan untuk memperpanjang untuk kelangsungan usahanya.

Permasalahannya adalah bahwa ada banyak hambatan dan pengeluhan terkait dengan pengurusan SIPI. Banyak kalangan yang mengeluhkan rumitnya proses pengurusan perizinan kapal penangkap ikan sehingga harus menunggu cukup lama sampai izin keluar agar bisa melaut. Keluhan-keluhan yang disampaikan terkait dengan begitu banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi dalam proses pengurusan penerbitan SIPI dan juga proses perpanjangan SIPI. Hal tersebut menjadikan SIPI sebagai kebijakan yang justru menimbulkan permasalahan daripada memberikan kemudahan bagi kelangsungan hidup nelayan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Informan yaitu Kepala Dinas 1 orang, Kepala Bidang Pemanfaatan Ruang Laut, Pengawas Sumber Daya Kelautan Dan Perikanan 1 orang, Staf Pelaksana 2 orang, Pemilik Kapal 6 prang. Teknik pengumpulan data yang dipakai teknik angket, wawancara langsung dan observasi lapangan. Serta teknis analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang dan jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Kondisi obyektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain. Ini semua menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Pesatnya perkembangan pembangunan, khususnya di bidang kelautan dan perikanan telah memberikan implikasi terhadap kehidupan masyarakat sehari-hari. Pemerintah dalam hal ini

sebagai pihak penyelenggara pelayanan administrasi berbasis kemasyarakatan diharapkan menjadi harapan terakhir pihak penerima pelayanan administrasi itu (masyarakat). Telah menjadi suatu keharusan, bahwa pelayanan administrasi yang berkualitas dan pantas, telah menjadi tuntutan masyarakat seiring dengan berkembangnya kesadaran masyarakat yang lebih demokratis. Peran pemerintah sebagai *governor-governed*, dan *regulator-regulated* harus memberikan peluang kepada warga masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Regulasi pelayanan publik yang masih tersebar dalam banyak peraturan yang sifatnya sektoral, menjadikan pelayanan publik di Indonesia berada pada kondisi yang belum *managable*. Dengan perkataan lain masyarakat belum mendapatkan pelayanan prima yang menjadi harapannya.

Banyak konsep administrasi yang dikemukakan oleh para ahli yang berbeda satu dengan yang lainnya. Inu Kencana (2018) mengutip beberapa di antaranya. Herbert Simon, menurutnya administrasi dapat dirumuskan sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerja sama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama. Menurut Sondang Siagian (2005), administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari kegiatan-kegiatan keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sutopo dan Suryanto (2003) mengenai karakteristik tentang pelayanan, yakni sebagai berikut :

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi;
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial;
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Menurut Daryanto dan Setiabudi (2014), Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Proses administrasi pelayanan haruslah mengacu pada beberapa aspek berikut ini, yaitu :

1. Sederhana
Dalam aspek ini dimaksud yaitu kesederhanaan dalam kepengurusanyang meliputi: persyaratan yang mudah dipahami, prosedur yang jelas dan mudah dilalui.
2. Transparan
Penilaian ini yaitu memberikan seluruh informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat, Seperti informasi tentang persyaratan dan tata cara dalam administrasi.
3. Linear
Dalam aspek ini dimaksud, dalam proses administrasi dapat berjalan dengan lancar tidak ada suatu hambatan atau kesalahan serta tidak berbelit-belit dalam administrasinya.
4. Tepat
Dalam analisa ini, pegawai mengerti apa yang diharapkan oleh masyarakat seperti Administrasi dapat diselesaikan tepat pada waktu yang wajar.
5. Lengkap
Dalam aspek ini dimaksud adanya kelengkapan sarana dan prasana yang ada di kantor Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Sulawesi Utara.

6. Wajar

Dalam analisa ini, pegawai hendaknya dalam memberikan pelayanan dalam administrasi hendaknya masyarakat diperlakukan sama, tidak memandang status sosialnya.

7. Terjangkau.

Dalam aspek ini dimaksud, biaya yang dibebankan sesuai dengan kemampuan masyarakat.

Berkaitan dengan itu Zeithaml et al (2005) mengatakan bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi pelayanan tersebut, yaitu:

1. *Tangibles* : kualitas pelayanan berupa sarana fisik, perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi;
2. *Reliability* : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya;
3. *Responsivess* : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen;
4. *Assurance* : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen;
5. *Emphaty* : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Berkaitan dengan itu maka menurut Surjadi (2009), dalam sistem administrasi negara, penyelenggaraan pelayanan publik didasarkan pada prinsip-prinsip yang meluiputi :

1. Kepastian hukum
2. Transparan
3. Daya tanggap.
4. Berkeadilan
5. Efektif dan efisien
6. Tanggung jawab
7. Akuntabilitas
8. Tidak menyalahgunakan wewenang

Efektivitas pelayanan publik berkaitan dengan administrasi pelayanan penerbitan Surat Izin Penangkapan Ikan (SIPI) yang ada di Kantor Dinas kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Utara dapat diukur dari aspek-aspek yang berhubungan dengan administrasi pelayanan penerbitan SIPI pada Dinas Perikanan dan Kelautan Provinsi Sulawesi Utara, yaitu sebagai berikut : 1) *Tangibles* : kualitas pelayanan berupa sarana fisik, perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi; 2) *Reliability* : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya; 3) *Responsivess* : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen; 4) *Assurance* : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen; 5) *Emphaty* : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Hasil wawancara dapat disimpulkan : Fasilitas atau sarana dan prasarana yang ada di Kantor Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Utara masih belum memadai, baik dari aspek kuantitas dan aspek kualitas. Ketidaklengkapan fasilitas mengganggu pelayanan yang diberikan oleh aparat pada Kantor Dinas tersebut, Berkaitan dengan kemampuan dan keandalan untuk memberikan pelayanan. Dari hasil wawancara terhadap 10 orang responden dapat diketahui bahwa petugas pelayanan yang ada harus lebih meningkatkan kemampuan dan keandalannya. Mereka menyarankan aparat mengikuti pelatihan-pelatihan teknis yang terkait dengan pelayanan yang baik dan berkualitas, Petugas atau aparat pelayanan pada Kantor Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Utara harus mampu memahami secara cepat terhadap apa yang menjadi masalah kebutuhan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat, Harus juga diperhatikan oleh semua unsur petugas pelayanan yang ada untuk memiliki sikap yang baik dan ramah terhadap

semua warga masyarakat tanpa terkecuali, ini adalah unsur yang penting dalam memberikan pelayanan publik. Wawancara menunjukkan aparatur kurang memiliki ketegasan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Potensi dan kekayaan kelautan dan perikanan Provinsi Sulawesi Utara sangat besar dan merupakan salah satu faktor pendukung perwujudan Indonesia sebagai poros maritim dunia. Untuk itu maka semua daya upaya perlu dilakukan untuk benar-benar mengoptimalkan semua sumber daya tersebut dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat, khususnya yang ada di Provinsi Sulawesi Utara dan Negara Indonesia umumnya. Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Utara sebagai instansi teknis yang bertanggung jawab dalam pengelolaan sumber daya kelautan dan perikanan ini hendaknya mengedepankan profesionalisme dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan organisasi tersebut. Seperti diungkapkan sebelumnya bahwa kepuasan masyarakat merupakan tujuan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu maka perlunya diperhatikan beberapa hal yang terkait dengan hasil penelitian. Fasilitas atau sarana dan prasarana yang ada di Kantor Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Utara masih belum memadai, baik dari aspek kuantitas dan aspek kualitas. Belum maksimalnya kemampuan dan keandalan petugas untuk memberikan pelayanan; Di era yang semakin kompetitif dewasa ini, sumber daya manusia yang berkualitas merupakan modal utama bagi setiap organisasi, terlebih lagi itu institusi pemerintah. Oleh karena itu peningkatan kualitas SDM petugas yang ada di Kantor Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Utara perlu terus dilakukan untuk menjadi sumber daya manusia yang profesional. Menurut Siagian (2003), profesionalisme dapat diukur dari segi kecepatannya dalam menjalankan fungsi dan mengacu kepada prosedur yang telah disederhanakan. Menurutnya konsep profesionalisme dalam diri aparatur dapat dilihat dari segi : 1) Kreativitas (*creativity*). Kreativitas di sini berkaitan dengan kemampuan aparatur untuk menghadapi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada publik dengan inovasi. Hal ini perlu diambil untuk mengakhiri penilaian miring masyarakat terhadap birokrasi publik yang dianggap kaku dalam bekerja. Terbentuknya aparatur yang kreatif hanya dapat terjadi apabila terdapat iklim yang kondusif yang mampu mendorong aparatur pemerintah untuk mencari ide baru dan konsep baru serta menerapkannya secara inovatif, dan adanya kesediaan pemimpin untuk memberdayakan bawahan antara lain melalui partisipasi dalam pengambilan keputusan yang menyangkut pekerjaan, mutu hasil pekerjaan, karier dan penyelesaian permasalahan tugas; 2) Inovasi (*innovation*). Perwujudannya berupa hasrat dan tekad untuk mencari, menemukan dan menggunakan cara baru, metode kerja baru dalam pelaksanaan tugasnya. Hambatan yang paling mendasar dari perilaku inovatif adalah rasa cepat puas terhadap hasil pekerjaan yang telah dicapai; 3) Responsivitas (*responsivity*). Kemampuan aparatur dalam mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru. Birokrasi harus merespons secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Petugas atau aparat pelayanan pada Kantor Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Utara kurang mampu memahami secara cepat terhadap apa yang menjadi masalah kebutuhan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. Oleh karena itu diperlukan aparatur yang tidak sekedar berkualitas dan memiliki keahlian tertentu, tetapi juga diperlukan kemampuan untuk “merespons” aspirasi masyarakat yang berkembang pesat sehubungan dengan terjadinya peningkatan kesejahteraan dan disikapi dengan melahirkan “inovasi-inovasi” yang menjadikan proses kerja dan pelayanan menjadi lebih baik dan sederhana. Hal inilah yang pada akhirnya akan meningkatkan citra positif aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat

Petugas pelayanan yang ada kurang memiliki sikap yang baik dan ramah terhadap semua warga masyarakat. Untuk mengatasi masalah ini maka perlu dilakukan hubungan baik dengan masyarakat. Cara yang dapat dilakukan :

1. Mendengarkan apa yang disampaikan oleh masyarakat tanpa memotong pembicaraannya; Menunjukkan simpati dan berbicara dengan penuh perasaan, untuk menunjukkan bahwa anda mengerti dan memahami perasaan masyarakat; Mempersilahkan masyarakat menanggapi dan berusaha menyelesaikan masalahnya;
2. Mengenal karakter masyarakat :Mengenal masyarakat yang pendiam. Beberapa faktor yang menyebabkan seorang pendiam, yaitu adanya rasa malu pada diri masyarakat, sehingga ia tidak memiliki keberanian untuk menyatakan pendapatnya dengan jelas; masyarakat tidak mau atau segan berbicara karena sedang memikirkan sesuatu; berdasarkan perkiraan, masyarakat yang pendiam memiliki kelainan phsikis.

Aparatur kurang memiliki ketegasan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Untuk itu maka hendaknya setiap petugas mendahulukan kepentingan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang memuaskan masyarakat. Salah satu indikator adanya kepuasan masyarakat adalah tidak adanya keluhan dari masyarakat. Akan tetapi dalam prakteknya, keluhan-keluhan itu selalu ada. Organisasi pemberi pelayanan, dalam hal ini Kantor Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Utara wajib menanggapi dan menghadapi keluhan masyarakat tersebut untuk kepentingan dan kepuasan masyarakat. Untuk itu, pemberi pelayanan perlu mengetahui sumber-sumber keluhan masyarakat dan mengetahui cara-cara mengatasi keluhan tersebut;

Akhirnya, dengan terpenuhinya semua faktor di atas organisasi Kantor Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Utara akan dapat mencapai visi terhadap komitmen pada pelayanan prima bagi masyarakat. Masyarakat puas, institusi juga akan mendapatkan legitimasi yang kuat. Suatu ungkapan sederhana namun tidak mudah diimplementasikan. Oleh sebab itu perlu dukungan semua pihak, baik pihak internal organisasi maupun juga pihak eksternal organisasi yang dalam hal ini adalah warga masyarakat Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Utara.

PENUTUP

Pelayanan publik yang ada di lingkungan Kantor Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Utara belum dapat memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna jasa kantor tersebut, yaitu pengusaha perikanan laut. Beberapa kesimpulan sebagai berikut : Fasilitas atau sarana dan prasarana yang ada di Kantor Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Utara masih belum memadai, baik dari aspek kuantitas dan aspek kualitas. Belum maksimalnya kemampuan dan keandalan petugas untuk memberikan pelayanan. Petugas atau aparat pelayanan pada Kantor Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Utara kurang mampu memahami secara cepat terhadap apa yang menjadi masalah kebutuhan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. Petugas pelayanan yang ada kurang memiliki sikap yang baik dan ramah terhadap semua warga masyarakat. Aparat yang lebih mementingkan kerabatnya ketimbang orang lain yang sudah datang lebih dahulu. Wawancara menunjukkan aparatatur kurang memiliki ketegasan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Guna perbaikan masalah maka disarankan untuk memperbaiki baik kualitas dan kuantitas fasilitas atau sarana dan prasarana yang ada di Kantor Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Utara. Mengupayakan kemampuan dan keandalan petugas untuk memberikan pelayanan dengan mengikuti pelatihan-pelatihan, baik yang sifatnya internal maupun eksternal. Setiap petugas atau aparat pelayanan pada Kantor Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Utara harus berusaha meningkatkan pemahaman secara cepat dan tepat terhadap apa yang menjadi masalah kebutuhan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. Setiap petugas pelayanan yang

ada harus memperbaiki sikap terhadap semua warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Setiap petugas diharuskan memiliki ketegasan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 1998, Metode Penelitian Kualitatif, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Daryanto dan Setiabudi., 2014, Konsumen Dan Pelayanan Prima, Yogyakarta. Penerbit Gava Media.
- Denhardt, J. V., dan R. B. Denhardt, 2003, The New Publik Service New York. M.E.Sharepe.
- Gaspers, V. 1997, Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total, Jakarta. Gramedia.
- Gerson, R. F., 2002, Mengukur Kepuasan Pelayanan, Jakarta. PPM.
- Iqbal, M. , 2007, Pelayanan Yang Memuaskan, Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Moleong, L. J., 2005, Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Osborne, D dan T. Gaebler, 1995, Reinventing Government, New York. Weley.
- Pasolong, H., 2007, Teori Administrasi Publik, Bandung. Alfabeta.
- Siagian, S. P. 2003, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bandung. Bumi Aksara.
- Siagian, S. P., 2005, Kerangka Dasar Ilmu Administrasi, Bandung. Rineka Cipta.
- Sinambela, L.P., 2005, Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi, Jakarta. Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2005, Memahami Penelitian Kualitatif, Bandung. Alfabeta.
- Surjadi, 2005, Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik, Bandung. Refika Aditama.
- Sutopo dan A. Suryanto, 2003, Pelayanan Prima, Jakarta. LAN-RI.
- Tangkilisan, H, N. S, 2005, Manajemen Publik, Jakarta. Grasindo.
- Tjiptono, F, 1996, Manajemen Jasa, Jakarta. Edisi I, Erlangga.
- Wasistiono. S. 2002, Manajemen Pemerintahan Daerah, Bandung. Fokusmedia.
- Zeithaml, P.A. dan M.J. Beitner, 2000, Services Marketing, Boston, Irwin McGraw-Hill.

