

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM PENGURUSAN SURAT KETERANGAN RENCANA KOTA DI UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP KOTA SURABAYA

Esti Indah Saraswati
Universitas Hang Tuah Surabaya
arek9495@gmail.com

Abstract

The quality of public services always with the interests of society as a customer, but as long as these connote community service given by the officer UPTSA Surabaya City to the community tend to be less good and not qualified. This study was descriptive qualitative method through observation, interviews and documentation. Informants involved is the Head UPTSA Surabaya, Head of Sub Unit UPTSA, cs officer and the applicant UPTSA SKRK in Surabaya. The results obtained from this study is the 5 dimensions of service quality tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy in the management of the City Plan Certificate in Integrated Service Unit One Roof Surabaya already relatively suitable but there is still need to be improved.

Keywords: *Public service, service quality dimensions, the maintenance SKRK*

I. Pendahuluan

Dalam konteks pelayanan, masyarakat akan cenderung menuntut sempurna, sederhana, mudah dan murah. Tren masyarakat yang tingkat pendidikannya terus meningkat akan cenderung menuntut jika hak-haknya untuk mendapatkan pelayanan publik tidak dapat terlayani dengan baik. Baik buruk pelayanan, keduanya akan sama-sama melahirkan image, penilaian dan berbuntut kepada kepercayaan publik terhadap penyelenggara pelayanan publik. Pada dasarnya terdapat tiga fungsi pemerintahan di era otonomi dan reformasi, yaitu fungsi penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam kapasitasnya sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah dituntut untuk memenuhi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu bentuk pelayanan publik di bidang pemerintahan adalah pelayanan perijinan yang dilaksanakan secara terpadu dalam satu atap oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya dibentuk berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2007 yang mengalami perubahan menjadi Peraturan Walikota Surabaya Nomor 24 Tahun 2009, serta mengalami perubahan kedua kali menjadi Peraturan Walikota Surabaya Nomor 40 Tahun 2009 dan kemudian dirubah lagi untuk ketiga kali menjadi Peraturan Walikota Surabaya Nomor 8 Tahun 2010.

Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya diharapkan dapat melayani kepentingan masyarakat dalam mengurus perijinan dengan baik, yang digunakan pada prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu kesederhanaan

prosedur, kejelasan, kepastian waktu, akurasi keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan. Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya merupakan garda terdepan pelayanan administrasi perijinan di Surabaya. Pernyataan tersebut tidaklah berlebihan mengingat sedikitnya ada 82 jenis perijinan yang ditangani UPTSA.

Volume permohonan Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK) di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya mencapai kurang lebih 7.076 permohonan perijinan pada tahun 2015 dengan tersedianya loket pelayanan sebanyak 15 loket. Dengan jumlah permohonan perijinan tersebut diatas banyaknya pemohon membuat ruangan tempat pelayanan cukup penuh, hal ini dikarenakan volume permohonan dengan tempat pelayanan belum cukup seimbang. Untuk kerapian ruang *server* sudah cukup baik, namun dari pengamatan di lapangan lahan parkirnya ternyata masih sempit. Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya juga masih sering mendapatkan kritik dan saran dari pengguna pelayanan yaitu masyarakat. Jumlah permohonan pengurusan perijinan yang masuk di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya selama tahun 2015. Data tersebut dapat disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut

Tabel. 1. Jumlah Pemohon Pengurusan Perijinan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Tahun 2015.

No.	Jenis Perijinan	Berkas Masuk												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agts	Sept	Okt	Nov	Des	Total
1.	Ijin SKRK	602	524	507	611	620	615	619	623	626	589	586	554	7076
2.	Ijin IMB	765	778	798	809	816	789	888	876	869	789	801	766	9744
3.	Ijin Pembuangan Air Limbah	2	1	4	3	5	1	0	1	4	0	2	0	23
4.	Pendaftaran Ulang Ijin Gangguan (HO)	17	29	30	24	11	15	19	17	31	25	28	23	269
5.	Pengalihan Hak Ijin Gangguan (HO)	3	1	9	4	1	0	3	4	2	1	0	0	28
6.	Ijin Usaha Jasa Konstruksi	49	52	63	55	34	44	51	58	63	57	52	49	627
7.	Ijin Pemindahan Jenazah	1	2	1	0	2	4	3	1	4	0	4	3	25
8.	Ijin Pengangkutan Jenazah	44	49	56	48	59	54	51	54	53	51	49	50	618
9.	Ijin Perabuan Jenazah	32	36	44	51	34	55	32	40	44	49	42	39	498
10.	Ijin Pemugaran Bangunan atau lingkaran cagar budaya	3	3	4	1	0	3	1	5	4	2	1	0	27
11.	Usaha Jasa Makanan dan Minuman	30	24	22	23	19	20	18	29	32	28	22	19	286
12.	Usaha Jasa Perjalanan Wisata	29	28	22	20	18	29	33	39	40	32	28	22	340
13.	Usaha Penyediaan Akomodasi	10	8	11	10	9	12	11	8	13	7	9	10	118
14.	Usaha Penyelenggaran Pertemuan, perjalanan insentif, konferensi, dan pameran	0	2	1	3	1	2	0	1	1	3	1	0	15
15.	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	10	25	11	19	12	21	30	24	21	32	29	25	259
16.	Ijin Perpanjangan Pemakaian Tanah	189	178	187	199	207	219	268	254	246	211	222	234	2614
17.	Pemuthaan Ijin Sewa Tanah	19	16	17	15	14	19	20	22	21	19	18	11	211
18.	Balik nama ijin pemakaian tanah	141	157	187	186	198	129	177	159	134	130	129	112	1839
19.	Permohonan Baru Ijin Gangguan (HO)	56	38	33	29	45	52	55	67	77	68	51	40	611
20.	Usaha Penyelenggara Kegiatan Hiburan	10	4	11	17	9	18	17	11	15	17	19	13	173

Berdasarkan tabel 1. jumlah permohonan pengurusan perijinan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya per tahun 2015 dapat dilihat jumlah pemohon SKRK pada tahun 2015 jumlahnya mencapai 7.076 "Sebanyak 7.076 pemohon SKRK per tahun 2015.

Bicara tentang kualitas pelayanan, banyak faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan misal dari sisi bukti fisik atau *tangible*, Kehandalan atau *Reliability*, Daya tanggap atau *responsiveness*, jaminan atau *assurance*, empati atau *emphaty*. Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan pengurusan yang diajukan untuk perijinan SKRK.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut “Bagaimana analisis kualitas pelayanan *customer service* dalam pengurusan Surat Keterangan Rencana Kota di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya?”

II. Landasan Teori

Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2005 : 5) pelayanan publik adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan,yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Dalam studinya Parasuraman menyimpulkan terdapat 5 (lima) dimensi *SERVQUAL* (dimensi kualitas pelayanan). :

1. ***Tangibles***, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. ***Reliability***, atau keandalan yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. ***Responsiveness***, atau ketanggungan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
4. ***Assurance***, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (*communication*),

kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompeten (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

5. **Empathy**, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. (Parasuraman:1990)

III. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (1992:21-22) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, dan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, dan atau organisasi tertentu dalam suatu setting konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistik. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan lima indikator kualitas pelayanan dari Zeithaml, Berry dan Parasuraman (2008) mengenai 5 aspek pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. Ketampakan fisik (*Tangibles*), artinya ketampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh penyedia jasa. Hal ini diukur oleh :
 - a. Sarana dalam menunjang pelayanan SKRK
 - b. Penampilan pegawai UPTSA
2. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Hal ini diukur oleh :
 - a. Keahlian petugas *customer service* dalam memberikan pelayanan terhadap pemohon.
 - b. Kedisiplinan pegawai
3. Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara iklas dan tanggap. Hal ini dapat diukur oleh :
 - a. Kemampuan petugas *customer service* dalam kepekaan menghadapi pemohon.
 - b. Kemampuan petugas *customer service* cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pemohon.
4. Jaminan (*Assurance*) adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan. Hal ini dapat diukur oleh :
 - a. Memberikan rasa aman bagi para pemohon di UPTSA
 - b. Kemampuan petugas *customer service* dalam melayani pemohon sesuai dengan ketepatan waktu
5. Empati (*Empathy*) adalah kemampuan memberikan perlakuan atau perhatian kepada pengguna layanan secara individual/pribadi. Hal ini dapat diukur oleh :
 - a. Tutur kata yang ramah kepada pemohon

Memberi perhatian kepada pemohon

IV. Hasil dan Pembahasan

A. Dimensi *Tangible*

Tangible disini adalah jumlah fasilitas fisik sarana prasarana yang sudah tercukupi, kondisi fasilitas sarana dan prasarana, dan penampilan pegawai UPTSA.



Gambar 1. Fasilitas UPTSA

Gambar diatas menjelaskan fasilitas yang diberikan Kepala Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya seperti loket informasi yang digunakan untuk memberikan informasi kepada para pemohon yang ingin mengajukan permohonan perijinan salah satunya adalah permohonan pengajuan Surat Keterangan Rencana Kota (SKRK).



Gambar 2. Proses Perijinan di UPTSA

Gambar diatas menjelaskan proses perijinan di UPTSA Kota Surabaya semua perijinan termasuk perijinan SKRK harus melalui loket *customer service* untuk mendapatkan verifikasi berkas yang dibawa oleh pemohon.

Sedangkan Penampilan Petugas Pelayanan di UPTSA Surabaya telah sesuai dengan standart yang di tentukan termasuk pakaian yang digunakan oleh petugas *Customer service* dimana pada hari Senin pegawai UPTSA akan mengenakan seragam berwarna biru dengan celana hitam, hari Selasa akan menggunakan baju berwarna kuning dengan bawahan hitam, hari Rabu akan menggunakan baju adat Cak dan Ning Asli Surabaya, hari Kamis akan mengenakan batik berwarna merah dengan bawahan hitam, dan pada hari Jumat akan menggunakan baju batik bebas dengan bawahan hitam.

B. Dimensi *Reliability*

Melihat keahlian petugas *customer service* di UPTSA Kota Surabaya, untuk melihat keahlian petugas dan kompetensinya dilihat dulu dari jumlah personil yang bekerja di UPTSA Kota Surabaya. Jumlah Keseluruhan Sumber Daya Manusia di UPTSA Surabaya Timur pada tahun 2015 adalah 93 orang, dengan rincian 34 Pegawai Negeri Sipil, 59 Pegawai Non PNS. Sedangkan untuk pegawai cs di UPTSA Kota Surabaya adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Data petugas Customer service di UPTSA Kota Surabaya

Nama Pegawai Customer Service	Status
Bina Setyaningsih	PNS
Agung Pribadi, SE	PNS
Deyla Erinta	Non PNS
Devi Anggraeni	Non PNS
Cintami Dita	Non PNS
David Setiawan	Non PNS
Miftah F.A	Non PNS
M. Fachmi R	Non PNS
Chorina Lorentia	Non PNS
W. Wiwin Kesuma W.	Non PNS

Sumber: UPTSA Kota Surabaya, 2015

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pegawai UPTSA yang ditempatkan di loket *customer service* adalah pegawai dengan status Non PNS. Berikut gambar pelatihan yang dilakukan oleh pegawai UPTSA Kota Surabaya :



Gambar 3. Beberapa Jenis Pelatihan yang Dilakukan Pegawai UPTSA

C. Dimensi Responsiveness

Sikap tanggap pegawai *customer service* dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat, serta kepekaan dalam menghadapi pemohon. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas *customer service* dalam memberikan informasi kepada pemohon dalam hal pengajuan permohonan perijinan.

Informasi tentang pelayanan perijinan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya dapat dilihat di www.uptsa.surabaya.go.id. Pemohon juga dapat melakukan pengaduan melalui telpon : (031) 598 2284, (031) 598 2306. Kepekaan petugas dalam menghadapi pemohon sudah dilakukan dengan baik karena petugas dapat merespon keluhan dan pertanyaan pemohon kepada petugas, sedangkan kecepatan daya tanggap petugas kepada pemohon juga sudah dilaksanakan karena para petugas serta kepala sub unit pelayanan bekerjasama dengan baik dalam menghadapi kemarahan pemohon atau kekecewaan pemohon.

D. Dimensi Assurance

Menunjukkan adanya jaminan ketepatan waktu melalui SOP (Standart Operasional Prosedur) yang telah diatur dan dibuat. Untuk jaminan waktu, waktu penyelesaian untuk izin Surat Keterangan Rencana Kota di Unit Pelayanan terpadu Satu Atap adalah sekitar 5-7 hari.

Mengenai jaminan kenyamanan dan keamanan lingkungan juga sudah dilakukan dengan adanya CCTV di 30 titik yang di tempatkan di masing-masing area pelayanan dan tempat parkir. Berdasarkan pernyataan diatas bisa dilihat gambar 4.17 di bawah ini :



Gambar 4. *CCTV* yang Berada di UPTSA Kota Surabaya

Gambar diatas menjelaskan bahwa setiap kegiatan yang ada di UPTSA Kota Surabaya dapat terekam kamera *CCTV* sehingga jaminan keamanan pemohon sudah tidak diragukan lagi

E. Dimensi Emphaty

Menunjukkan petugas dan staff sudah memberikan sikap sopan, santun, dan ramah dengan mengutamakan 3S yaitu senyum, sapa, salam. Misalkan, sikap tersebut dapat dilihat dari awal pemohon datang, pemohon di terima oleh petugas paling depan yaitu Satpol PP (Pamong Praja) atau security pihak UPTSA kemudian dibantu mengambil nomer antrian. Namun setelah sampai diloket *cs* pemohon dibuat kecewa karena sikap yang tidak ramah yang diperlihatkan petugas *cs* kepada pemohon.

V. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan Secara keseluruhan analisis kualitas pelayanan *customer service* dalam pengurusan surat keterangan rencana kota di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya sudah relatif sesuai dengan 5 (lima) dimensi pelayanan publik milik Parahsurahman yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty* namun ada yang masih belum terpenuhi atau perlu diperhatikan, misalnya saja pada dimensi *tangible* pada bagian loket *cs* yang aslinya loket *cs* di UPTSA Kota Surabaya memiliki 15 loket namun hanya 3 – 5 loket saja yang beroperasi setiap harinya sehingga membuat berkas perijinan menumpuk, selanjutnya pada dimensi *responsiveness* mengenai kepekaan petugas dalam menghadapi pemohon kurang karena masih ada pemohon yang tidak suka dengan pelayanan yang diberikan petugas *cs* karena tidak semua pertanyaan yang diajukan dijawab dengan baik. Selanjutnya pada bagian *assurance* hal ini dapat dilihat pada bagian penyelesaian ijin di UPTSA yang pada dasarnya ijin SKRK dapat selesai 5-7 hari tapi perijinan

tidak dapat selesai tepat waktu karena disebabkan oleh kesalahan pemohon sendiri dalam memasukkan data ataupun akibat dari loket cs yang hanya beroperasi sedikit saja yaitu 3-5 loket, serta dilihat dari dimensi *emphaty* pelayanan yang diberikan petugas cs yang tidak menerapkan sistem 3S sehingga terlihat tidak ramah dalam melayani.

Saran:

1. Hendaknya pengurusan berkas yang ada di UPTSA Kota Surabaya dapat diselesaikan sesuai SOP yang berlaku yaitu pada pengurusan ijin SKRK bisa selesai dalam waktu 5-7 hari.
2. Hendaknya petugas cs bisa selalu menggunakan atau menerapkan sistem 3S yaitu Senyum, Sapa dan Salam kepada pemohon agar terlihat lebih ramah dalam melayani pemohon serta para petugas cs dapat lebih peka dalam menghadapi kesulitan pemohon sehingga pemohon juga merasa diperhatikan dan merasa nyaman untuk mengurus ijin di UPTSA Kota Surabaya.

Daftar Referensi

- Bogdan & Taylor. 1992. *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif, suatu pendekatan fenomenologis terhadap ilmu-ilmu sosial*. Diterjemahkan oleh Arief Furchan Surabaya: Usaha Nasional.
- Chairunnissa, Mahesti. 2015. *Studi deskriptif tentang strategi UPTSA Kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi perijinan Surabaya Single Window*.
- DCKTR Surabaya. Alur proses SKRK. Diakses 3 Februari 2016, http://dcktr.surabaya.go.id/cktrweb/index.php?option=com_content&view=article&id=102&Itemid=517
- Dhypalonika, Mesha Rio. 2012. *Kualitas pelayanan customer service kepada pelanggan Telkom di plaza Telkom Sidoarjo (Studi deskriptif kalitatif pada customer service pelayanan pengaduan)*.
- Hendra, Eva. 2015. *Kualitas pelayanan pembuatan Kartu Identitas Musimam (KIPEM) di kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya*.
- Ibrahim. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi Jasa pengurusan dokumen. 2013. Syarat dan biaya pengurusan SKRK. Diakses 3 Februari 2016, <http://jasalegalityindonesia.blogspot.co.id/2013/07/syarat-dan-biaya-pengurusan-skrk-22.html>
- Keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo
- Laksono, Susilo Adityo. 2015. Pengertian Kepuasan Pelanggan dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi nya Menurut Para ahli. Diakses 8 Februari 2016, <http://adityolaksono26.blogspot.co.id/2015/03/pengertian-kepuasan-pelanggan-dan.html>
- Londong, Dedi. 2012. Kepuasan Pelanggan. Diakses 5 Februari 2016, <http://dedylondong.blogspot.co.id/2012/04/kepuasan-pelanggan-customer.html>
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN Press.
- Mahmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Moleong, lexy J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya
- Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 “tentang peraturan pelaksanaan undang-undang nomor 28 tahun 2002 tentang bangunan dan gedung”, diakses pada tanggal 7 februari 2016 dari <http://www.jdih.go.id>
- Sinambela, L.P (2007), *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudibyo. 2013. *Manajemen Kualitas*. Surabaya: Unesa University Press
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip - Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: ANDI.
- Usman & Akbar. 2008. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara
- Waluyo, 2007. *Manajemen Publik (Konsep, aplikasi dan implementasinya dalam pelaksanaan otonomi daerah)*. Bandung: Mandar Maju.