



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN BARU KECAMATAN BAOLAN KAB. TOLITOLI

Mustaring^{*1}, Joko Prathomo², Asrawardin³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mujahidin: Jl. Sam Ratulangi No. 51 Kab. Tolitoli,
Sulawesi Tengah

e-mail: ^{*1} musbenop@gmail.com, ² joko.prathomo@stiemujahidin.ac.id, ³
asrawardin@gmail.com,

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Baru Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif. Sumber data berupa data Primer, yaitu data yang diperoleh melalui wawancara, serta dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian ini. teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi, teknik triangulasi.

Berdasarkan Hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Baru Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli dapat dikatakan baik, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan sehingga membuat masyarakat tidak nyaman dalam mengurus segala keperluannya. Selain itu fasilitas pelayanan juga belum memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masih minimnya komputer yang beroperasi sehingga apabila terjadi antrian masyarakat yang mengurus keperluannya akan memperlambat proses penyelesaiannya.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Publik, pegawai, Kantor kelurahan.

Abstract

This study aims to determine the quality of public services at the Baru Village Office, Baolan District, Tolitoli Regency. This study uses a qualitative research design. Sources of data in the form of primary data, namely data obtained through interviews, as well as documentation related to this research. Data analysis techniques used are data reduction, data presentation, conclusion drawing and verification, triangulation techniques.

Based on the results of the research and discussion, it can be concluded that the quality of public services at the Baru Village Office, Baolan District, Tolitoli Regency can be said to be good, but there are indicators that have not run according to community expectations, namely regarding the unfriendliness of service employees in serving service users so that it makes the community uncomfortable in taking care of all their needs. . In addition, service facilities are also inadequate in providing services to the community, such as the lack of operating computers so that if there is a queue of people taking care of their needs, it will slow down the completion process.

Keywords: Quality of Public Services, employees, village office.

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas dalam pembukaan UUD 1945 alinea ke 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan

bangsa dan negara dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima tidak melampaui yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas memerlukan sumber daya manusia (SDM), yaitu pegawai yang siap dan handal karena pegawai merupakan pihak yang melakukan pelayanan publik, terutama ketika berhadapan langsung dengan masyarakat.

Kelurahan Baru adalah kelurahan yang mempunyai penduduk terbesar dibanding dengan desa/kelurahan lainnya. Jumlah penduduk di Kelurahan Baru yaitu 19.140 penduduk yang terdiri dari 9.598 jumlah laki-laki dan 9.542 jumlah perempuan. Kelurahan Baru memiliki 12 RW dan 58 RT.

Berdasarkan jumlah penduduk tersebut, tentunya banyak terdapat permasalahan dalam hal pelayanan. Salah satunya masalah yang dapat terlihat di Kantor Kelurahan baru adalah adanya beberapa pegawai yang sering pulang sebelum waktu yang telah ditetapkan yang membuat kurangnya tenaga yang pada saat itu sehingga bila ada masyarakat yang datang untuk membuat administrasi surat-menyurat akan sedikit terlambat pengurusannya atau belum terlayani dengan baik karena tidak adanya pegawai yang mengerjakan pengurusan tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka masalah yang dapat dirumuskan pada penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Baru Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli? Sehingga dari rumusan masalah tersebut dapat diketahui tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada kantor Kelurahan Baru Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli.

KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Menurut Kasmir dalam Sudana.I.K. (2021) pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan dan juga pimpinan. Sedangkan berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Syafruddin dalam Sahro, F. (2021) pelayanan yang memuaskan mengandung 4 unsur yaitu: (a) Pelayanan kemudahan dalam pengurusan kepentingan atau mendapatkan perlakuan yang sama dalam pengurusan suatu kepentingan; (b) Pelayanan mendapatkan pelayanan yang wajar; (c) Pelayanan yang merata dan sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama; dan (d) Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status atau kedudukan seseorang.

Berdasarkan Kemenpan Nomor 63 Tahun 2003, ada 10 prinsip pelayanan publik yang menjadi pedoman dalam Instansi Pemerintahan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yaitu :

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan mengenai persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
3. Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang

telah ditentukan

4. Akurasi produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
6. Tanggung jawab pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
7. Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika
8. Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi, telekomunikasi dan informatika
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan yang ikhlas.
10. Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Standar Pelayanan Berdasarkan PERBUP Nomor 7 Tahun 2019 meliputi : (a) Dasar hukum. Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan; (b) Persyaratan informasi ini harus jelas dan terang terpublikasi dihadapan pengguna layanan; (c) System, mekanisme dan prosedur. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan; (d) Jangka waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan; (e) Biaya dan tarif pelayanan. Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan; (f) Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; (g) Sarana dan prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public; (h) Kompetensi pelaksana; (i) Pengawasan internal; (j) Penanganan pengaduan; (k) Jumlah pelaksana; (l) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai standar pelayanan; (m) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk membrikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan; dan (n) Evaluasi kinerja pelaksana (umpan balik dari pengguna layanan), salah satunya seperti penilaian dari pengguna layanan sehingga akan memperoleh banyak asupan opsi peningkatan pelayanan.

Adapun standar pelayanan minimal pada Kantor Kelurahan Baru, salah satunya dalam pelayanan Rekomendasi Surat Keterangan Usaha (SKU) adalah: (1) Produk pelayanan yaitu pelayanan rekomendasi Surat Keterangan Usaha (SKU); (2) Persyaratan pelayanan yaitu surat pengantar dari ketua RW atau RT setempat, fotocopy kartu keluarga dan KTP pemohon; (3) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur yaitu Pemohon datang membawa berkas pengajuan, Petugas meneliti kelengkapan berkas , Setelah kelengkapan berkas benar petugas mengajukan kepada Lurah untuk ditandatangani, Petugas melakukan registrasi pada Buku Register Keterangan Usaha, Berkas diserahkan kepada pemohon untuk dilanjutkan ke Instansi yang terkait; (4) Jangka waktu penyelesaian yaitu 10 sampai 15 menit; (5) Biaya atau tarif yaitu gratis (tidak dipungut biaya); dan (7) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Menurut Denhardt dalam Wijaya, A. A. (2019) mengemukakan bahwa etika pelayanan publik didefinisikan sebagai filsafat dan professional standar (kode etik), atau moral yang seharusnya harus dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrator publik. Defenisi Denhardt tersebut menekankan etika pelayanan publik sebagai kode etik.

Pelayanan Prima

Nina Rahmayanti (2010:17) mengatakan bahwa layanan prima adalah:

- Layanan prima adalah layanan yang memiliki khas kualitas.
- Layanan prima adalah pelayanan yang baik dan melampaui harapan pelanggan..
- Layanan prima adalah layanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat
- Layanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis dan kebutuhan emosional pelanggan.

Kepuasan Masyarakat

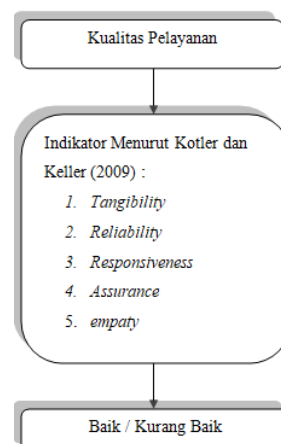
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Ruang lingkup survey kepuasan masyarakat dalam peraturan ini meliputi persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, kompetensi pelaksana, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan produk, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Ibrahim dalam Kusuma, A. A., Dkk. (2021) dijelaskan bahwa sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan atau bahkan melebihi harapan. Menurut Hamdani dan Lupiyoadi dalam Tomasima Jidoi (2016) kualitas merupakan pelanggan (masyarakat) yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi kebutuhannya.

KERANGKA PIKIR

Berikut alur pikir penelitian ini:



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian berlokasi di Kantor Kelurahan Baru, Kecamatan Baolan, Kabupaten Tolitoli, beralamat di Jalan WR. Supratman No.08. Waktu penelitian ini dilakukan kurang lebih selama 3 bulan yaitu pada bulan Mei sampai dengan Juli 2022.

Penentuan informan dalam penelitian ini dengan cara *Snowball Sampling*. Adapun informan dalam penelitian ini berjumlah 12 orang, yaitu Kepala Kelurahan Baru (1 orang), tokoh masyarakat (Ketua RW, 3 orang), dan masyarakat Kelurahan Baru (8 orang).

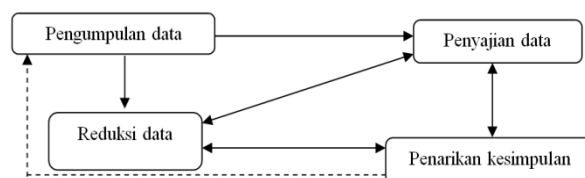
Jenis data penelitian terdiri data kuantitatif dan kualitatif, sumber data terbagi atas data

primer dan sekunder. Menurut Sugiyono (2019:194) yang dimaksud data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Menurut Sugiyono (2018:137) data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh tidak berhubungan langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Metode pengumpulan data penelitian ini terdiri dari observasi atau pengamatan langsung ditempat penelitian untuk mengetahui obyektifitas dari kenyataan yang ada dilapangan seperti berbagai aktivitas masyarakat dalam pembangunan kelurahan, wawancara atau memberikan pertanyaan terbuka dan mengarah kedalam informasi serta dilakukan tidak secara formal dan terstruktur guna menggali pandangan dan informasi dari objek yang di teliti dari informan, dokumentasi atau mencatat atau mengcopy dokumen, arsip maupun data lain yang menyangkut permasalahan yang di teliti.

Metode analisis data menggunakan teori dari Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2017) yang terdiri dari:

1. Mereduksi data merupakan kegiatan menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan dan menyusun perolehan data
2. Penyajian data, dilakukan dengan cara menyusun informasi yang telah diperoleh dari hasil reduksi
3. Penarikan kesimpulan/verifikasi adalah usaha untuk mencari atau memahami makna/arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi.



Gambar 3.1 Model Analisis Interaktif

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam kenyataan sehari-hari kinerja pegawai tergambar pada kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang pegawai berupa berhasil dalam melaksanakan tugas. Kinerja pegawai atau keberhasilan pegawai dapat diukur melalui berbagai cara yang dapat dilakukan, baik melakukan tes secara langsung atas objek pegawai. Wawancara dilakukan dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada pegawai. Adapun jumlah pegawai 6 Orang dengan asumsi bahwa informan dapat memberikan informasi-informasi yang diharapkan dalam penelitian ini.

Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Baru

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti menyimpulkan 5 dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu:

1. Dimensi *Tangibility* (Ketampakan Fisik)

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masalah fasilitas layanan. Peranan sarana pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek bukti fisik (*tangible*) Kelurahan Baru untuk sarana dan prasarana sudah baik namun belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masih

minimnya Komputer yang beroperasi sehingga apabila terjadi antrian masyarakat yang mengurus keperluannya akan memperlambat proses pelayanannya.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan ini perlu diimbangi dengan penerapan SOP yang berlaku, pelayanan yang maksimal dan cepat yang menuntut aparatur untuk cekatan dalam bekerja. Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaian pelayanan. Keandalan disini merupakan sejauh mana para aparatur dapat secara cepat, tepat dan kecermatan dalam setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Dalam aspek kehandalan (*reliability*), dari hasil penelitian terungkap bahwa pelayanan yang di berikan di Kelurahan Baru sudah baik dalam aspek *reliability* (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan. SOP juga sudah diterapkan sesuai dengan prosedur yang berlaku sehingga memudahkan masyarakat dalam mengurus keperluannya.

3. Dimensi *Responsiveness* (Tanggapan)

Responsivitas pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesiapan petugas dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Dari hasil penelitian aspek daya tanggap (*responsiveness*) pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan sudah baik. Hal ini ditunjukkan dari Petugas yang respon terhadap apa yang diinginkan oleh pengguna layanan, cepat dan tepat dalam melayani keperluan pengguna layanan sehingga mereka tidak menunggu lama dalam proses penyelesaiannya.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Banyaknya masyarakat yang datang di Kelurahan Baru sudah seharusnya mendapatkan kenyamanan selama pelayanan yaitu dengan cara memberikan rasa aman dari segi waktu yang diberikan dalam proses penyelesaian pelayanan. Di sisi lain, rasa aman juga di lihat dari segi biaya yang harus dikeluarkan oleh pengguna layanan dalam mengurus keperluannya.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti mengetahui bahwa aspek jaminan yang diberikan petugas layanan sudah baik. Hal ini ditunjukkan dari petugas di Kantor Kelurahan Baru memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan, waktu yang diberikan 10 sampai 15 menit dalam penyelesaian layanan tetapi tergantung dengan jenis pelayanannya. Sedangkan dari segi biaya tidak ada atau gratis sehingga memudahkan masyarakat dalam mengurus segala keperluannya. Dengan adanya jaminan biaya dari pegawai pelayanan, maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya.

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Sebagai instansi publik yang memberikan pelayanan dituntut untuk selalu siap dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya kualitas pelayanan publik.

Dari hasil penelitian aspek empati dapat diketahui bahwa kesediaan petugas dalam melayani masyarakat sudah baik. Hal ini di tunjukkan dari sikap petugas yang mendahulukan kepentingan pengguna layanan sehingga memudahkan masyarakat dalam mengurus segala keperluan. Sikap menghargai, Keramahan dan kesopanan dari petugas juga sudah baik. Tetapi masih perlu ditingkatkan. Hal ini terlihat dari masih ada petugas layanan yang belum ramah terhadap pengguna layanan

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Baru Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli dapat dikatakan baik, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan, membuat masyarakat tidak nyaman dalam mengurus segala keperluannya. Selain itu juga sarana dan prasarana yang belum memadai sehingga memperlambat proses pelayanan.

SARAN

1. Pegawai di Kantor Kelurahan Baru Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar pegawai pelayanan memberikan respon yang baik terhadap pengguna layanan.
2. Diharapkan dapat lebih melengkapi sarana dan prasarana yang digunakan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan lebih baik lagi kedepannya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam hal ini Peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam proses pelaksanaan penelitian, atas seluruh arahannya sampai dengan terlaksananya seluruh rangkaian dan proses penelitian ini, kepada keluarga tercita atas doa dan dukungannya, serta kepada seluruh pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan satu per satu.

DAFTAR PUSTAKA

- Jidoi, T. (2016). Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Sekolah Menengah Atas Negeri 01 Bonti Di Kecamatan Bonti Kabupaten Sanggau. *Bis-Ma (Bisnis Manajemen)*, 1(1).
- Kusuma, A. A., Wasistiono, S., & Pitono, A. (2021). Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *Visioner: Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 13(2), 145-158.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Pelayanan Publik.
- Kotler Dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Peraturan Bupati Tolitoli Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Daerah.
- Saputra, A., & Ruslan, R. (2022). Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Kebijakan Dividen Pada Perusahaan Industri Sektor Barang Dan Konsumsi: The Effect Of Financial Performance On Dividend Policy In Industrial Companies In The Goods And Consumption Sector. *Economics And Business Management Journal (EBMJ)*, 1(02), 43-51.
- Prathomo, J. (2022). Pengaruh Komunikasi Internal Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Sulteng Cabang Tolitoli: The Influence Of Internal Communication And Work Discipline On Employee Performance At Pt. Bank Sulteng Tolitoli Branch. *Economics And Business Management Journal (Ebmj)*, 1(02), 72-81.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sahro, F. (2021). Tinjauan Fiqh Siyasah Terhadap Pelayanan Ktp Elektronik (Ktp-El) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

- Sudana, I. K., & Yesy Anggreni, N. L. P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kober Mie Setan (Study Kasus Kober Mie Setan Peguyangan). *Jurnal Pendidikan Widyadari*, 22(2), 555-561.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Cv Alfabeta
- _____. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Cv Alfabeta.
- Wijaya, A. A., Irawan, B., & Apriani, F. (2019). *Survei Etika Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*.