

## EVALUASI KEBIJAKAN PELAYANAN PEMINJAMAN SARANA DAN PRASARANA DI LPMP KALIMANTAN TENGAH

### *Evaluation of Facilities and Infrastructure Loan Service Policy in LPMP Central Kalimantan*

---

Noor Kamalla\*

Nurul Hikmah Kartini

Fitriani

Universitas Muhammadiyah  
Palangkaraya, Palangka Raya,  
Central Kalimantan, Indonesia

Email : [noorkamalla@gmail.com](mailto:noorkamalla@gmail.com)

#### **Keywords :**

Evaluation  
Policy  
Service  
Facilities  
Infrastructure

#### **Kata Kunci :**

Evaluasi  
Kebijakan  
Pelayanan  
Sarana  
Prasarana

#### **Published**

Oktober 2020

#### **Abstrak**

LPMP Kalimantan Tengah memiliki tujuan dan sasaran yang dinyatakan secara luas dalam pernyataan visi dan misinya. Visi adalah perwujudan manusia dan ekosistem dalam unit pendidikan dasar dan menengah yang dicirikan oleh standar nasional dan memiliki perspektif global melalui sistem jaminan kualitas pendidikan berdasarkan kerjasama timbal balik. Sedangkan misinya: 1) Mewujudkan unit pendidikan primer dan kedua dengan standar nasional, pandangan global, 2) Meningkatkan standar pendidikan di unit pendidikan dasar dan menengah, 3) Meningkatkan layanan jaminan kualitas pendidikan di tingkat provinsi, 4) Mewujudkan manusia yang berkualitas dan bersifat unit pendidikan dasar dan menengah, 5) Meningkatkan tata kelola dan efektivitas birokrasi kelembagaan. Keberhasilan LPMP Kalimantan Tengah dalam upaya membangun tata kelola yang baik dapat dilihat dari seberapa baik kebijakan layanan publik dapat memuaskan masyarakat. Untuk alasan ini, evaluasi kebijakan layanan publik dalam meminjam infrastruktur dan infrastruktur diperlukan di LPMP Kalimantan Tengah.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Model Evaluasi Penampilan / evaluasi pasak. Model ini dikembangkan oleh Stake. Stake Model menekankan implementasi dua poin utama, yaitu (1) deskripsi (deskripsi) dan (2) penilaian (judgment), serta memberdayakan tiga tahap dalam evaluasi program, yaitu (1) antecedents (konteks), (2) transaksi (transaksi/proses), dan (3) output (keluaranhasil).

Kebijakan pemberian fasilitas pinjaman dan layanan infrastruktur di LPMP Kalimantan Tengah dapat dinyatakan sejak awal (konteks) membuat tujuan dan dasar kebijakan sudah dapat dinyatakan telah mencapai standar pelayanan publik, Sarpras dan jadwal pemberian pinjaman juga hampir sepenuhnya memenuhi standar layanan publik. Pada bagian transaksi di mana proses layanan dan dukungan/kerjasama dalam layanan juga telah sepenuhnya memenuhi standar layanan publik. Sedangkan pada bagian hasil di mana hasil layanan dirasakan oleh pinjaman mengejutkan telah memenuhi target dan dapat dinyatakan telah memenuhi standar layanan publik.

#### **Abstract**

The Central Kalimantan LPMP has goals and objectives that are broadly stated in its vision and mission statement. The vision is the realization of people and ecosystems in primary and secondary education units that are characterized by national standards and have a global perspective through an education quality assurance system based on mutual cooperation. While its mission: 1) Realizing primary and secondary education units with national standards, global outlook, 2) Improving educational standards in primary and secondary education units, 3) Improving education quality assurance services at the provincial level, 4) Realizing quality human beings and having the character of elementary and secondary education units, 5) Improve governance and effectiveness of institutional bureaucracy. The success of LPMP Central Kalimantan in efforts to build good governance can be seen from how well public service policies can satisfy the community. For this reason, an evaluation of public service policies in borrowing infrastructure and infrastructure is needed at the LPMP Kalimantan Tengah.

The approach used in this study is the Countenance Evaluation Model / Stake evaluation model. This model was developed by Stake. The Stake Model emphasizes the implementation of two main points, namely (1) description (description) and (2) judgment (judgment), as well as empowering three stages in program evaluation, namely (1) antecedents (context), (2) transactions (transaction/process), and (3) output (output-outcomes).

The policy of lending facilities and infrastructure services in Central Kalimantan LPMP can be stated from the beginning (accidents/context) making the objectives and the basis of the policy can already be stated to have reached public service standards, Sarpras and lending schedules are also almost fully meet public service standards. In the part of the transaction where the service process and support/cooperation in the service has also fully met with public service standards. Whereas in the outcomes section where the service results felt by surprise loans have met the target and can be stated to have met public service standards.

## PENDAHULUAN

LPMP Kalimantan Tengah mempunyai tujuan dan sasaran yang secara garis besar dinyatakan dalam pernyataan visi dan misinya. Visinya adalah Terwujudnya insan dan ekosistem pada satuan pendidikan dasar dan menengah yang berkarakter, berstandar nasional, dan berwawasan global melalui sistem penjaminan mutu pendidikan dengan berlandaskan gotong royong. Sedangkan Misinya : 1) Mewujudkan satuan pendidikan dasar dan menengah yang berstandar nasional, berwawasan global, 2) Meningkatkan standar pendidikan pada satuan pendidikan dasar dan menengah, 3) Meningkatkan layanan penjaminan mutu pendidikan di tingkat provinsi, 4) Mewujudkan insan yang berkualitas dan berkarakter pada satuan pendidikan dasar dan menengah, 5) Meningkatkan tata kelola dan efektivitas birokrasi lembaga.

Dalam rangka percepatan melaksanakan reformasi birokrasi dalam hal pelayanan kepada publik sebagai salah satu faktor pengungkit dari delapan area perubahan, maka Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Kalimantan Tengah membentuk Pola Pelayanan yang terintegrasi sehingga terwujud pelayanan yang efektif, efisien dan berkualitas kepada stakeholder. Meningkatnya tuntutan dari masyarakat agar pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah dapat semakin baik dan sesuai harapan atau standar pelayanan prima tentunya memerlukan terobosan atau inovasi dari penyelenggara layanan. Perkembangan teknologi dan informasi yang begitu pesat saat ini merupakan faktor pendukung bagi penyelenggara dalam upaya meningkatkan pelayanannya agar lebih berkualitas, semakin efisien, dan efektif. Selain dukungan teknologi informasi, diperlukan juga pola pelayanan yang baik, sumber daya manusia yang kompeten, sarana dan prasarana pendukung lainnya. Pola pelayanan yang baik akan terwujud dalam kondisi pelayanan yang terkoordinasi, terkomunikasi dan terkolaborasi dengan baik.

Keberhasilan LPMP Kalimantan Tengah dalam upaya membangun good governance dapat dilihat dari seberapa baiknya kebijakan pelayanan publik yang dapat memuaskan masyarakat. Untuk itu maka diperlukan evaluasi dari kebijakan pelayanan publik dalam peminjaman sarana dan prasarana di LPMP Kalimantan Tengah.

Ada tiga istilah yang digunakan dan disepakati pemakaiannya, sebelum disampaikan uraian lebih jauh tentang evaluasi program, yaitu “evaluasi” (evaluation), “pengukuran” (measurement), dan “penilaian” (assessment). Menurut Suchman yang dikutip oleh Arikunto, Jabar, & Abdul (2010), evaluasi dipandang sebagai sebuah proses menentukan hasil yang telah dicapai dalam beberapa kegiatan yang direncanakan untuk mendukung tercapainya tujuan.

Evaluasi adalah suatu usaha untuk mengukur dan sumber nilai secara objektif dari pencapaian hasil-hasil yang direncanakan sebelumnya, dimana hasil evaluasi tersebut dimaksudkan menjadi umpan balik untuk perencanaan yang akan dilakukan di depan (Yusuf,2000: 3). Dalam hal ini Yunus menitikberatkan kajian evaluasi dari segi manajemen, dimana evaluasi itu merupakan salah satu fungsi atau unsur manajemen, yang misinya adalah untuk perbaikan fungsi atau sosial manajemen lainnya, yaitu perencanaan.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kegiatan evaluasi merupakan proses yang sistematis. Evaluasi merupakan kegiatan yang terencana dan dilakukan secara berkesinambungan. Evaluasi bukan hanya merupakan kegiatan akhir atau penutup dari suatu program tertentu, melainkan merupakan kegiatan yang dilakukan pada permulaan, selama program berlangsung dan pada akhir program setelah program itu selesai.

## METODOLOGI

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini dengan model evaluasi CountenanceEvaluation Model/Stake. Model ini dikembangkan oleh Stake. Model Stake menekankan pada adanya pelaksanaan dua hal pokok, yaitu (1) deskripsi (description) dan (2) pertimbangan (judgments), serta memberdayakan tiga tahap dalam evaluasi program yaitu (1) antecedents/ context), (2) transaksi (transaction/process), dan (3) keluaran (output-outcomes).

Dalam penelitian ini sampel yang akan diambil adalah petugas administrasi dan peminjam fasilitas dari sarana dan prasarana LPMP Kalimantan Tengah. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode sampel jenuh.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua jenis yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dalam hal ini di peroleh berdasarkan observation, yakni pengguna peminjaman sarana dan prasarana di LPMP Kalteng. Angket yang dilakukan dengan cara yakni, kumpulan dari pertanyaan yang diajukan secara tertulis kepada seseorang (yang dalam hal ini disebut responden), dan cara menjawab juga dilakukan dengan tertulis. Dalam hal ini, data sekunder diperoleh melalui dokumen dan data dinas atau instansi, seperti data kepegawaian, data gambaran umum instansi, Surat Keputusan dan lain-lainnya. Dokumen teks mengenai LPMP Kalteng dan Peminjaman sarana prasarana yang datanya masih relevan untuk digunakan sebagai bahan literatur, internet, dan jurnal.

Dalam hal ini pembuatan kebijakan peminjaman sarpras di LPMP Kalimantan Tengah membuat para pelaku yang terlibat dalam tahap perumusan dan implementasi kebijakan, cenderung untuk memandang evaluasi dari sudut asumsi dan prosedur sehubungan dengan pencapaian tujuan utama.

*Policy Makers* cenderung memandang evaluasi dari segi kepentingan constituents. Cara evaluasi kebijakan di LPMP Kalimantan Tengah sebaiknya melalui

survei terhadap kepuasan pengguna dari layanan LPMP Kalteng. *Policy Implementers* cenderung memandang evaluasi dari segi keberhasilan mengelola program. Karena itu ada kecenderungan untuk menguasai dan mempengaruhi informasi yang diberikan pada *policy decision makers*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi disini dilakukan melalui instrumen yang berdasarkan komponen factor diantaranya *Efektivitas, Efisiensi, Outcome termasuk dalam Actedents, Pemerataan yang termasuk dalam Transaction, Responsivitas dan Ketetapan termasuk dalam Outcomes.*

### I. Evaluasi Actedents / Context

Evaluasi Actedents / Context disini terdiri tujuan dan dasar kebijakan, sarana dan prasarana, dan penjadwalan peminjaman. Berdasarkan data hasil instrumen yang dikumpulkan dengan komponen efektivitas, efisiensi dan kecukupan dapat dilihat tabel dibawah berikut ini.

Tabel 4.1  
Data Instrumen Evaluasi Actedents

Sangat tidak setuju	Tidak Setuju	Ragu-Ragu	Setuju	Sangat Setuju
0	7	2	66	33

Dari 6 orang petugas LPMP Kalteng yang mengisi instrumen 18 pertanyaan mengenai tujuan dan dasar kebijakan, sarana dan prasarana dan penjadwalan peminjaman per orang. Evaluasi didasarkan pembuatan dokumentasi dari pembuatan kebijakan pelayanan peminjaman sarana dan prasarana LPMP Kalimantan Tengah. Dapat dilihat dari tabel diatas menunjukkan dari 108 pernyataan mengenai actedents tersebut terdiri dari pernyataan dimana tujuan dan dasar kebijakan menyatakan 72 pernyataan : 10 sangat setuju, 58 setuju, 4 tidak setuju . 36 pernyataan : 23 sangat setuju, 8 setuju, 2 ragu-ragu dan 3 tidak setuju mengenai peralatan sarana dan prasarana dan jadwal peminjamannya di LPMP Kalteng sudah mencapai standar pelayanan publik.

Dapat diuraikan bahwa dari pernyataan tersebut tujuan dan dasar kebijakan sudah mencapai standar kebijakan pelayanan publik dari 72 pernyataan, sedangkan sarana dan prasarana beserta jadwal peminjaman sudah mencapai standar kebijakan pelayanan publik dari 36 pernyataan. Semua pernyataan tersebut didasarkan dari dokumen mengenai kebijakan pelayanan yang dinilai. Sasaran utama dari evaluasi terhadap actedents adalah untuk menelaah status objek pelayanan secara keseluruhan sehingga dapat memberikan deskripsi mengenai pelayanan tersebut dengan didasarkan dokumentasi pelayanan.

Evaluasi ini juga melihat aspek efesiensi, efektivitas, dan kecukupan dari hasil yang disusun dalam instrumen/angket yang disebar. Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, efisiensi berkenaan dengan usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu, dan kecukupan dalam kebijakan publik dapat dikatakan tujuan yang telah dicapai sudah dirasakan mencukupi dalam berbagai hal Pada dasarnya evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui apakah tujuan yang lama dan prioritas telah sesuai dengan kebutuhan layanan dengan peraturan yang ditetapkan, sarana dan prasarana sudah memadai dalam pelayanan, dan apakah penjadwalan peminjaman sesuai dengan peraturan dari LPMP Kalteng itu sendiri.

## 2. Evaluasi Transaction

Evaluasi transaction terdiri dari proses pelayanan peminjaman (kesesuaian layanan peminjaman & pelayanan yang tidak diskriminatif) dan dukungan kebijakan pelayanan. Berdasarkan data hasil instrumen yang dikumpulkan dengan komponen pemerataan dapat dilihat tabel dibawah berikut ini :

Tabel 4.2  
Data Instrumen Evaluasi Transaction

Sangat tidak setuju	Tidak Setuju	Ragu-Ragu	Setuju	Sangat Setuju
0	0	0	24	6

Dari 2 orang peminjam sarana dan prasarana yang mengisi instrumen 15 pertanyaan per orang mengenai proses pelayanan peminjaman dan dukungan/kerjasama pelayanan. Evaluasi didasarkan pembuatan observasi dan dokumentasi dari proses pelayanan peminjaman sarana dan prasarana LPMP Kalimantan Tengah. Dapat dilihat dari tabel diatas menunjukkan dari 30 pernyataan mengenai transaction tersebut terdiri dari pernyataan proses pelayanan 64 peminjaman menyatakan 18 pernyataan : 9 sangat setuju, 6 setuju sudah mencapai standar pelayanan publik. 12 pernyataan : 3 sangat setuju, 9 setuju mengenai dukungan/kerjasama layanan publik sudah mencapai standar pelayanan publik.

Dapat diuraikan bahwa dari pernyataan tersebut proses pelayanan peminjaman sudah mencapai standar kebijakan pelayanan publik dari 18 pernyataan, sedangkan dukungan/kerjasama sudah mencapai standar kebijakan pelayanan publik dari 12 pernyataan. Semua pernyataan tersebut didasarkan dari observasi dan dokumen mengenai kebijakan pelayanan yang dinilai. Evaluasi ini bertujuan untuk menelaah kapabilitas pelayanan, alternatif strategi program, desain prosedur dimana strategi akan diimplementasikan. Evaluasi ini juga melihat aspek pemerataan dari hasil yang disusun dalam instrumen/angket yang disebar. Pemerataan dalam kebijakan publik dapat dikatakan mempunyai arti dengan keadilan yang diberikan dan diperoleh sasaran kebijakan publik untuk berbagai pihak yang terlibat.

Evaluasi ini terhadap bagaimana proses pelayanan peminjaman tersebut yang akan terjadi dengan melihat aspek lainnya yakni dukungan / kerjasama antara petugas LPMP Kalteng dengan pengguna pelayanan. Karena adanya interaksi

keduanya untuk dapat membuat sebuah kerjasama dalam layanan tidak ada tercipta optiminiasi dari pelayanan dan kegiatan yang dilaksanakan oleh kedua belah pihak.

3. Evaluasi Outcomes

Evaluasi Outcomes berupa hasil layanan. Berdasarkan data hasil instrumen yang dikumpulkan dengan komponen responsivitas dan ketepatan dapat dilihat tabel dibawah berikut ini

Tabel 4.3  
Data Instrumen Evaluasi Outcomes

Sangat tidak setuju	Tidak Setuju	Ragu-Ragu	Setuju	Sangat Setuju
0	0	0	10	0

Dari 2 orang peminjam sarana dan prasarana yang mengisi instrumen 5 pertanyaan per orang mengenai hasil layanan dari peminjaman sarana dan prasarana LPMP Kalteng. Evaluasi didasarkan pembuatan observasi dari hasil kebijakan pelayanan peminjaman sarana dan prasarana LPMP Kalimantan Tengah. Dapat dilihat dari tabel diatas menunjukkan dari 10 pernyataan mengenai outcomes tersebut berupa hasil layanan peminjaman menyatakan : 10 setuju bahwa layanan yang diberikan sudah mencapai sudah mencapai standar pelayanan publik. Evaluasi ini bertujuan untuk menelaah hasil pelayanan sudah disiapkan diimplementasikan.

Evaluasi ini menunjukkan bagaimana hasil tersebut berdampak pada kedua belah pihak. Pelayanan yang sudah dilaksanakan tentunya ada feedback tersendiri dari pengguna layanan tersebut. Responsivitas dalam kebijakan publik dapat diartikan sebagai respon dari suatu aktivitas , dan ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari hasil tujuan program dan pada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut. Evaluasi ini juga melihat aspek responsivitas dan ketepatan dari hasil yang disusun dalam instrumen/angket yang disebarakan. Jika hasil feedback itu sendiri menunjukkan positif maka tentunya layanan

dianggap dapat memuaskan pengguna layanan. Jika feedback itu sendiri menunjukkan negative maka tentunya layanan tersebut perlu diperbaiki dengan melihat aspek-aspek yang dapat mengatasi permasalahan feedback dari pengguna pelayanan.

Dalam hal ini pembuatan kebijakan peminjaman sarpras di LPMP Kalimantan Tengah membuat para pelaku yang terlibat dalam tahap perumusan dan implementasi kebijakan, cenderung untuk memandang evaluasi dari sudut asumsi dan prosedur sehubungan dengan pencapaian tujuan utama. Policy Makers cenderung memandang evaluasi dari segi kepentingan constituents. Cara evaluasi kebijakan di LPMP Kalimantan Tengah sebaiknya melalui survei terhadap kepuasan pengguna dari layanan LPMP Kalteng. Policy Implementers cenderung memandang evaluasi dari segi keberhasilan mengelola program. Karena itu ada kecenderungan untuk menguasai dan mempengaruhi informasi yang diberikan pada policy decision makers. Berdasarkan 3 evaluasi diatas maka dapat direkaptulasi hasil evaluasi yang diuraikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.4  
Hasil Evaluasi Dengan Kriteria Evaluasi

Kriteria Evaluasi	Temuan Evaluasi	Kesimpulan
Actedents : Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan	1. Pada bagian tujuan dan dasar kebijakan layanan, yakni kesesuaian SOP layanan peminjaman sarpras masih terdapat pernyataan dari seorang petugas LPMP menyatakan bahwa : a. Tidak sesuai dengan SOP yang dibuat oleh LPMP Kalteng b. Tidak adanya form peminjaman sarpras c. Tidak adanya koordinasi urusan rumah tangga dengan perlengkapan. d. Tidak ada pelaporan	Kriteria evaluasi pada efektivitas sudah mencapai 89%, efesiensi sudah mencapai 96%, dan kecukupan sudah mencapai 86%.

Kriteria Evaluasi	Temuan Evaluasi	Kesimpulan
	hasil pekerjaan ke atasan e. Belum benarnya jadwal peminjaman f. Tidak ada sanksi kerusakan yang terjadi disengaja.	
<i>Transaction:</i> Pemerataan	Pada bagian <i>transaction</i> yang hasil evaluasi didasarkan oleh peminjam sarpras menyatakan bahwa tidak ada temuan evaluasi	Kriteria evaluasi pada pemerataan sudah mencapai 100% dimana dengan pernyataan instrument dengan nilai 24 setuju dan 6 sangat setuju
<i>Outcomes :</i> Responsivitas, Ketepatan	Pada bagian <i>outcomes</i> yang hasil evaluasi didasarkan oleh peminjam sarpras menyatakan bahwa tidak ada temuan evaluasi	Kriteria evaluasi pada responsivitas sudah mencapai 100% dimana dengan pernyataan instrument dengan nilai 4 sangat setuju, dan Kriteria evaluasi pada responsivitas sudah mencapai 100% dimana dengan pernyataan instrument dengan nilai 6 setuju.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa dalam kebijakan pelayanan peminjaman sarana dan prasarana di LPMP Kalteng dapat dinyatakan dari awal mula (actedents/context) pembuatan tujuan dan dasar kebijakan sudah dapat dinyatakan sudah mencapai standar pelayanan publik, sarpras dan jadwal peminjaman juga hampir sepenuh memenuhi standar pelayanan publik. Pada bagian transaction dimana proses pelayanan dan dukungan/kerjasama dalam pelayanan juga sudah sepenuh memenuhi standar pelayanan publik. Sedangkan pada bagian outcomes dimana hasil layanan yang dirasakan oleh peminjaman sarpras sudah memenuhi sasaran dan dapat dinyatakan sudah memenuhi standar pelayanan publik.

## SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian tersebut maka perlu dikemukakan saran yakni :

1. Efektivitas dari kebijakan pelayanan perlu ditingkatkan dimana perlu tujuan hasil dimana diseimbangkan sehingga sepenuhnya mencapai efisiensi.
2. Kecukupan dari kebijakan pelayan juga perlu ditingkatkan karena sepenuhnya belum dirasakan menurut data dari petugas LPMP Kalteng.
3. Berkaitan dengan penjadwalan pelayanan sebaiknya hasilnya dipublikasikan ke mading LPMP Kalteng

agar warga LPMP Kalteng dapat mengetahui kegiatan apa yang akan terjadi di LPMP Kalteng di hari berikutnya.

4. Respon dari peminjam pelayanan sebaiknya di publikasikan ke mading atau website LPMP Kalteng, karena peminjam layanan LPMP Kalteng berikutnya dapat melihat bagaimana kualitas dari pelayanan peminjam sarana dan prasaran yang diberikan oleh LPMP Kalteng
5. Petugas LPMP Kalteng perlu mensurvey kepuasan peminjaman layanan karena dengan begitu aspek-aspek yang belum tepat dan belum terpenuhi dapat dilihat dari survey, sehingga pelayanan diberikan dapat diperbaiki untuk dapat memenuhi ketepatan dari pelayanan tersebut.

## REFERENSI

- Agung, Kurniawan. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Bumi Aksara
- Atep Adya Barata. (2003). Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media.
- Arikunto, S dan Cepi, Abdul Jabar. (2010). Evaluasi Program Pendidikan. Pedoman Teoritis Praktis Bagi Mahapeserta didik dan Praktisi Pendidikan Jakarta : Bumi Aksara.
- Arikunto, S. (2002). Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi dan Cepi Safrudin Abdul Jabar. (2009). Evaluasi Program. Pendidikan. Jakarta. Bumi Aksara.
- Budi Winarno. (2007). Kebijakan Publik : Teori dan Proses Edisi Revisi, Media Presindo. Yogyakarta.
- Duaji, Noverman. (2013). Manajemen Pelayanan Publik (Wacana Konsep, Teori dan Problema Pelayanan Publik). Bandar Lampung: Lembaga Penelitian Universitas Lampung.
- Dwiyanto, Agus. (2011). Manajemen Pelayanan Publik (Peduli, Inklusif dan Kolaboratif. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dunn, William. (2003). Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Jogjakarta. Gajah Mada
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.

- Kodoatie, Robert J. (2005). Pengantar manajemen infrastruktur. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Maddy, Khairul. (2009). Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima. Jakarta ;. Chama Digit
- Moleong, Lexy J. (2007). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Ni Luh Putu P. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung. Jurnal Ilmu Pemerintahan
- Lester, James P. and Joseph Stewart. (2000). Public Policy: An Evolutionary. Approach. Australia: Wadsworth, Second Edition
- Ratminto, Atik Winarsih. (2012). Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Robi Cahyadi Kurniawan. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Public Pemerintah Daerah. Jurnal Ilmu Pemerintahan
- Satriawan, Bismar. (2018). Total Quality Management (TQM). Jurnal Ilmu Pemerintahan
- Sinambel, L.P, dkk. (2006). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. (2010). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2007). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto, Achmad Sani. dan Masyhuri Machfudz. (2010). Metodologi Riset: Manajemen Sumberdaya Manusia. Malang: UIN-Maliki Press
- Yayat Rukayat. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasir Jambu. Jurnal Ilmu Pemerintahan