

**ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
DALAM RANGKA OPTIMALISASI PELAYANAN PEGAWAI DI
KANTOR KECAMATAN SIMPANG KIRI KABUPATEN
SUBULUSSALAM**

Edi Ariyanto, Affan Alqudus, S.Sos. M.SI

Program Pendidikan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
e-mail: mahasiswa@avanalquds@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik adalah sebuah kiniscayaan yang sangat penting sebagai bagian dari tuntutan pemenuhan kebutuhan publik yang wajib diselenggarakan baik oleh lini organisasi atau instansi swasta dan terlebih khususnya yang diselenggarakan oleh pemerintah. Setiap organisasi pemerintah sudah seharusnya memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). di mana hal itu sangat diperlukan untuk menciptakan keteraturan dalam pelaksanaan tugas-tugas organisasi dan pelayanan publik.

Penerapan Standar Operasional Prosedur menjadi sebuah kebutuhan yang sangat urgen dalam pelayanan organisasi termasuk dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Simpang Kiri Kabupaten Subuhussalam. karenanya penulis menyetengahkan judul penelitian ini yakni : “ **Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Rangka Optimalisasi Pelayanan di Kantor Camat Simpang Kiri Kabupaten Subuhussalam**”. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan analisis kualitatif, dan pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian ini, diketahui Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Rangka Optimalisasi Pelayanan di Kantor Camat Simpang Kiri Kabupaten Subuhussalam sudah berjalan dengan baik dan berkualitas .

Kata Kunci : SOP dan Optimalisasi Pelayanan

1. Pendahuluan

Pelayanan publik adalah sebuah kiniscayaan yang sangat penting sebagai bagian dari tuntutan pemenuhan kebutuhan publik yang wajib diselenggarakan baik oleh lini organisasi atau instansi swasta dan terlebih khususnya yang diselenggarakan oleh pemerintah. Setiap organisasi pemerintah sudah seharusnya memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). di mana hal itu sangat diperlukan untuk menciptakan keteraturan dalam pelaksanaan tugas-tugas organisasi dan pelayanan publik. Selain memberikan kemudahan bagi pengguna jasa pelayanan, standar operasional prosedur juga akan memberikan kepastian hukum bagi pegawai dalam setiap pelaksanaan tugas mereka.

Dengan adanya Standar Operasional Prosedur, penyelenggaraan administrasi pemerintahan dapat berjalan dengan pasti. Berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari atau sekalian terjadi penyimpangan di lingkungan pemerintahan, hal tersebut dapat ditemukan penyebabnya dan bisa diselesaikan dengan cara yang tepat.

Berbagai keluhan mulai dari kelambanan penanganan dan pemberian pelayanan, prosedur yang berbelit-belit serta ketidak jelasan kewenangan menjadi persoalan yang akhirnya menyebabkan citra pelayanan publik yang dilaksanakan menjadi buruk dalam pandangan masyarakat sehingga sehingga tidak jarang sebagian masyarakat merasa apatis bahkan enggan untuk berurusan dengan instansi pelayanan publik. Delema dan

persoalan atas tidak optimanya penanganan pelayanan publik dalam kinerja pegawai tidak terkecuali juga mejadi sorotan dan persoalan tersendiri yang tak jarang terjadi di berbagai tempat termasuk dalam tata pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Simpang Kiri Kabupaten Subulussalam

Berajak dari berbagai pandangan dan persoalan tersebut diatas penulis tertarik untuk mengalisi kaitan dan hubungan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan optimalisasi kerja pegawai dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Oleh karenanya penulis mengetengahkan judul penelitian ini yakni : “ **Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Rangka Optimalisasi Pelayanan di Kantor Camat Simpang Kiri Kabupaten Subuhlussalam**”.

2. Metode Penelitian

Metode analisa kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowbaal, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono 2010: 15).

Metode ini bersifat deskriptif, sehingga data yang dikumpulkan lebih banyak berupa kata atau atau gambar

daripada data dalam bentuk angka-angka yang lebih menekankan proses daripada produk.

Seperti yang telah dijelaskan di atas, bahwa metode penelitian ini bersifat deskriptif. Dalam hal ini, penulis mendeskripsikan masalah-masalah yang ditemukan dengan apa adanya. Penelitian yang bersifat deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu gejala atau hubungan antara dua gejala atau lebih (Irawan Soeharto, 2008: 35).

3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukakn dengan pengamatan dan wawancara bersama beberapa narasumber/informan yang berada di Kecamatan Simpang Kiri Kabupaten Subhussalam maka Penulis akan memberikan pembahasan pada berikut ini.

4.2.1. Katagorisasi Standar Operasional Prosedur

4.2.1.1. Adanya instruksi penanganan tugas rutin pelayanan pegawai secara efektif dalam rangka memenuhi persyaratan operasional ;

(1) Apakah ada intruksi pelaksanaan tugas rutin pelayanan publik di kantor kecamatan Simpang Kiri Kab. Subussalam ?

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu perangkat lunak yang mengatur tahapan proses kerja maupun prosedur kerja tertentu.

(Budiharjo, 2014:7) Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman, bagaimana karyawan atau pegawai dapat menjalankan pekerjaannya. Oleh karena itu, setiap posisi dalam organisasi memiliki SOP yang berbeda dengan posisi yang lain.

Kecamatan Simpang Kiri Kabupaten Subuhussalam yakni Ibu Rahmayani Sari Munthe, S.STP menyatakan bahwa Camat Selaku Penanggung jawab operasionalisasi pelayanan telah dan selalu memberi instruksi kepada seluruh bagian dan seksi serta staf pegawai kantor kecamatan untuk berkewajiban menjalankan tugas pelayanan sesuai dengan pedoman konsep Tugas dan Fungsi (Tupoksi) dan Standar Operasional Prosedur (SOP).

(2) Apakah ada rujukan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan publik ?

Menurut Budiharjo (2014:10) ada beberapa landasan yang diperlukan sebagai fondasi dalam penyusunan SOP Dengan begitu SOP yang disusun akan sangat berguna bagi perusahaan atau organisasi apapun yang berkomitmen untuk menerapkannya. Bahwa pemerintah Kecamatan Simpang Kiri Kabupaten Subuhussamam telah menerapkannya dalam pelayanan pembuatan publik Hal itu nampak dalam prosedur pelayanan yang ditemukan dalam observasi dan wawancara serta studi dokumentasi. Hasil wawancara menunjukkan bahwa dalam hal penerapan SOP dalam

pelayanan disemua lini bagian dan tugas aparat kecamatan sudah dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

4.2.1.2. Adanya konsep aturan tertulis yang di dokumentasikan dari aktivitas rutin pelayanan ;
(1) Apakah ada konsep tertulis yang di dokumnetasikan dalam semua aspek pelayanan yang dilakukan

Hasil wawancara yang dilakukan menunjukkan bahwa pemahaman pegawai tentang pelayanan publik kepada masyarakat sungguh baik. Hal ini sebagaimana diungkapkan dalam hasil wawancara, bahwa “Pertama-tama semua staf harus mendengar apa yang diinstruksikan camat yakni agar semua lini pelayanan mempedoman Juklak dan Juknis SOP. Setiap perusahaan atau lembaga memiliki kebijakan sendiri untuk menentukan siapa yang berhak bergabung dalam struktur organisasi mereka, tentu harus sesuai dengan kebutuhan dalam perusahaan. (Fajar Nur’ Aini, 2016:20)

Adapun standar pelayanan tersebut yakni Camat pertama mengeluarkan instruksi kepada sekretaris kecamatan untuk membuat surat dinas. Melalui sekretaris kecamatan, hal tersebut ditugaskan kepada kasubag umum untuk membuat surat dinas. Kasubag Umum memerintahkan Staf Umum untuk mengkonsepkan dan mengetik konsep surat tersebut. Setelah surat dikonsepskan dan diketik, kemudian dilakukan alur terbalik, yakni bahwa

surat yang telah dikonsepskan itu kemudian harus diserahkan lagi kepada Camat untuk dilegalisasikan dan kemudian disebarakan oleh Staf Umum.” Hal ini sesuai dengan temuan hasil studi dokumentasi dan observasi di lapangan.

(2) Apakah konsep Standar Operasional Prosedur tersebut efektif dalam rangka pelayanan publik ?

Menurut Budiharjo (2014:10) ada beberapa landasan yang diperlukan sebagai fondasi dalam penyusunan SOP Dengan begitu SOP yang disusun akan sangat berguna bagi perusahaan atau organisasi apapun yang berkomitmen untuk menerapkannya

Penerapan SOP dalam pelayanan adalah merupakan salah satu bidang tugas internal pemerintahan yang menjadi tugas dan tanggungjawab Camat beserta jajaran pegawainya. SOP selain ditujukan bagi peningkatan kualitas layanan bagi masyarakat, juga diarahkan untuk meningkatkan kualitas layanan di internal organisasi pemerintahan yang sasaran utamanya adalah demi ketertiban dan kelancaran proses kerja pelayanan publik di dalam pemerintahan. Dari hasil observasi, diketahui bahwa pegawai di kantor Kecamatan Simpang Kiri Kabupaten Subuhussama yang bekerja dengan mengikuti apa yang sudah diatur dalam tata cara atau prosedur kerja pembuatan surat-surat dinas. Pengaruh pelaksanaan pelayanan sesuai dengan SOP tersebut efektif dalam menyelesaikan tugas pelayanan dengan tujuan adanya kualitas yang baik khususnya memberi rasa puas

terhadap masyarakat pengguna layanan.

4.2.2. Optimalisasi Pelayanan

4.2.2.1. Adanya maksimalisasi pelaksanaan kegiatan pelayanan

- (1) Apakah pelaksanaan pelayanan berjalan dengan baik dalam artian bahwa pelayanan yang diberikan berkualitas ?**

Menurut Arini T. Seomohadiwidjojo (2015:90) menjelaskan bahwa: Standard Operating Procedure (SOP), atau disebut juga sebagai “Prosedur”, adalah dokumen yang lebih jelas dan rinci untuk menjabarkan metode yang digunakan dalam mengimplementasikan dan melaksanakan kebijakan dalam suatu organisasi seperti yang ditetapkan dalam pedoman.

Penerapan SOP dalam pelayanan publik adalah merupakan standar pelayanan yang menekankan kualitas teruma berorientasi pada upaya memberi kepuasan kepada masyarakat selaku pengguna jasa layanan dan menjadi hal yang wajib untuk diberikan mengingat peran dan fungsi tugas aparat pemerintah adalah memenuhi keputusan dan pengayoman kepada masyarakat itu sendiri. Dari hasil observasi lapangan dapat dikatakan bahwa pelayanan publik di kecamatan Simpang Kiri kabupaten Subuhussalam berjalan dengan baik dan berkualitas.

- (2) Fasilitas apa sajakah yang tersedia dan dinggap memenuhi harapan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor**

Kecamatan Simpang Kiri Kab. Subussalam ?

Menurut Arnani. P (2016:31) Standard operating procedures (SOP) adalah serangkaian instruksi kerja tertulis yang dibakukan (terdokumentasi) mengenai proses penyelenggaraan administrasi perusahaan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukannya.

Dalam rangka pelayanan yang berkualitas Kantor Camat Simpang Kiri Kabupaten Subuhussam menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas dengan penekanan adanya syarat administratif, yaitu berupa standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas sebagai penyelenggara/pemberi layanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Standar pelayanan sekurang-kurangnya berisi jenis-jenis pelayanan yang dilaksanakan kecamatan, persyaratan untuk mendapatkan pelayanan, proses/prosedur pelayanan. Persyaratan lainnya untuk penyelenggaraan pelayanan adalah persyaratan teknis, yang meliputi sarana prasarana dan pelaksana teknis berkualitas, dengan sarana kelengkapan : Tempat piket, Loket/meja pendaftaran, Tempat pemrosesan berkas, Tempat Pengolahan Data dan Informasi, Tempat Financial Proses serta sarana pelayanan kantor yang menekankan aspek ramah lingkungan, yaman dan ketertiban.

(1) Adanya standar mengenai apa yang harus dilakukan, Apakah Standar Operasional Orosedur tersebut

Standard Operating Procedure ada dan dibentuk oleh perusahaan sebagai acuan kerja sehingga para manager dan karyawan dapat menjadi sumber daya perusahaan yang professional dan handal (Setiawati, 2015).

Kecamatan Simpang Kiri Kabupaten Subuhussalam. Sesuai dengan hal ini maka penerapan Standar Operasional Orosedur tersebut telah memenuhi aspek pelayanan tentang siapa yang melaksanakan, kapan dilaksanakan dan bagaimana penanganan pelayanan tersebut sebagaimana mestinya

(2) Apakah Standar Operasional Prosedur tersebut sudah dijalankan dengan baik ?

Apakah Standar Operasional Prosedur tersebut sudah dijalankan dengan baik ?, maka sesuai dengan hasil wawancara dan observasi dilapanagn di ketahui bahwa alam konteks penerapan SOP di Kecamatan Simpang Kiri Kabupaten Subuhussalam dalam hal pelayanan publik kepada masyarakat dan seluruh kepetingan tugas yang membawahi kepentingan Desa dan Dusun se-kecamatan sudah sesuai dengan stantad pelayanan yang relevan dengan SOP yang menjadi rujukan. Saat prosedur itu terbentuk dan diterapkan dengan baik oleh seluruh elemen perusahaan atau lembaga maka akan sangat membantu aktivitas perusahaan dengan baik dan mencapai tujuan yang ditetapkan. Oleh karena itu, SOP merupakan suatu hal yang sangat

penting di dalam sebuah perusahaan atau lembaga dan organisasi (Setiawati, 2015).

Diketahui bahwa semuanya tugas pelayanan dan pelaksanaan kerja telah mengikuti prosedur yang berlaku. jawaban responden dan juga temuan observasi dan studi dokumentasi saling menguatkan dalam konteks penerapan SOP dalam kinerja pegawai di Kantor kecamatan Simpang Kiri Kabupaten Subuhussalam.

4. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan uraian-uraian diatas yang telah ditemukan pada sub bab sebelumnya, serta analisis data, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Bahwa Kantor Kecamatan Simpang Kiri Kabupaten Subuhussalam telah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam orientasi Pelayanan Publik dan sesuai instruksi Camat Kecamatan Simpang Kiri Kabupaten Subuhussalam kepada seluruh bagian dan seksi serta staf pegawai kantor kecamatan untuk berkewajiban menjalankan tugas pelayanan sesuai dengan pedoman konsep Tugas dan Fungsi (Tupoksi) dan Standar Operasional Prosedur (SOP).
2. Penerapan SOP dalam pelayanan adalah merupakan salah satu bidang tugas internal pemerintahan yang menjadi tugas dan tanggungjawab Camat beserta jajaran pegawainya. SOP selain ditujukan bagi peningkatan kualitas layanan bagi masyarakat, juga diarahkan untuk meningkatkan kualitas layanan di internal organisasi pemerintahan yang sasaran utamanya adalah demi ketertiban dan kelancaran

- proses kerja pelayanan publik di dalam pemerintahan.
3. Dalam rangka pelayanan yang berkualitas Kantor Camat Simpang Kiri Kabupaten Subuhussam meyelenggarakan pelayanan yang berkualitas dengan penekanan adanya syarat administratif, yaitu berupa standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas sebagai penyelenggara/pemberi layanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
 4. Bahwa alam konteks penerapan SOP di Kecamatan Simpang Kiri Kabupaten Subuhussalam dalam hal pelayanan publik kepada masyarakat dan seluruh kepentingan tugas yang membawahi kepentingan Desa dan Dusun se-kecamatan sudah sesuai dengan stantad pelayanan yang relevan dengan SOP yang menjadi rujukan

5.2. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut, maka dapat di kemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Bahwa Kantor Kecamatan Simpang Kiri Kabupaten Subuhussam telah Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam orientasi Pelayanan Publik kepada seluruh bagian dan seksi serta staf pegawai kantor kecamatan untuk berkewajiban menjalankan tugas pelayanan sesuai dengan pedoman konsep Tugas dan Fungsi (Tupoksi) dan Standar Operasional Prosedur (SOP). Namun dianggap perlu agar kiranya penerapan SOP tersebut dapat dikembangkan dalam menjawab tantangan pelayanan yang semestinya dapat efektif berbasis penggunaan tekhnologi informatika seperti internet, sehingga masyarakat dapat mengakses pelayanan secara praktis.
2. Sebagai sebuah pedoman, SOP berperan dalam memberikan acuan terkait dengan kegiatan-kegiatan yang dijalankan dalam organisasi agar berjalan efektif, sehingga membantu organisasi untuk mencapai tujuannya, baik yang bersifat jangka pendek maupun jangka panjang. Secara terperinci, peran dan manfaat SOP sebagai pedoman didalam suatu organisasi, untuk itu kantor Kecamatan Simpang Kiri diharapkan kiranya dapat meluaskan sosialisasi pelayanan agar masyarakat pengguna layanan mendapat informasi tentang tata pelayanan dalam berbagai urusan kepentingan publik di kecamatan
3. Pimpinan dan atasan yakni Camat Kecamatan Simpang Kiri Kabupaten Subhussam harus dapat memberikan evaluasi dan umpan balik bagi pegawai dalam orientasi pelayanan, umpan balik sangat diperlukan oleh pegawai, hal ini dikarenakan jika pegawai membuat kesalahan dalam pekerjaannya sebagai atasan dapat mengevaluasi dan memperbaiki kinerja pegawai tersebut, contoh dengan memberikan pelatihan dan penambahan wawasan kepada pegawai.
4. Diperlukan adanya program pengembangan diri terhadap pegawai, pengembangan diri adalah faktor yang sangat penting bagi pegawai karna setiap pegawai pasti memiliki keahlian yang berbeda-beda. Pengembangan

terhadap pegawai dapat memberikan efek yang positif terhadap pegawai, pegawai dapat mengembangkan diri dan mampu memahami kinerja pelayanan dengan lebih baik, memahami kebijakan dan peraturan yang berlaku dalam perusahaan, mampu memahami system dan prosedur yang digunakan dalam pelaksanaan tugas pelayanan, dan mampu memahami dan menerapkan perilaku yang mendukung dan dituntut dalam orientasi pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Jamaluddin, 2015. Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi. Yogyakarta : Gava Media
- Arikunto, Suharsimi.2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Jakarta: Rineka Cipt
- Arini T. Soemohadiwidjojo. 2014. Mudah Menyusun SOP. Jakarta: Peneba Pila
- Arnina, P., & dkk. (2016). Langkah langkah Efektif Menyusun SOP. Depok: Huta Publisher.
- A.S. Moenir, 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara : Jakarta.
- Badudu, (1994). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Depdiknas
- Batinggi, A dan Ahmad, Badudu. 2013. Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: Andi.
- Budiharjo, M. 2014. Panduan Praktis Menyusun SOP. Jakarta : Penerbit Swadaya Grup
- Dendawijaya, Lukman. 2009. Manajemen Perbankan, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Dwiyanto, Agus. 2008. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Ife, Jim dan Tesoriero, Frank. 2008. Community Development: Alternatif Pengembangan Masyarakat Di Era Globalisasi (terjemahan oleh Sastrawan Manullang,dkk). Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Irawan Soeharto, Irawan. 2008. Metode Penelitian Sosial. Bandung : Remaja. Rosdakarya
- I Nyoman Sumaryadi. (2010). Efektifitas Implementasi Otonomi Daerah. Jakarta: Citra Utama
- Jamaludin, Adon Nasrullah. (2011) Metode Penulisan Skripsi untuk Mahasiswa. Bandung.
- Juliantara, Dadang (ed), 2005. Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik, Pembaruan, Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2017. Manajemen Pemasaran. Edisi 1. Alih bahasa: Bob sabran, MM. Jakarta :Erlangga
- KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia). (2005). Jakarta: PT (Persero) penerbitan dan percetakan.
- Moleong, J Lexy, Prof. Dr. 2009, Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : PT. Remaja Rosdakaya.

- M Tambunan, Rudi, (2008) Standard Operating Procedures (SOP). Jakarta : MAIESTAS PUBLISHING
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nur'Aini, Fajar. 2016. Pedoman Praktis Menyusun SOP. Yogyakarta : Quadrant
- Sedarmayanti. 2010. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan. Bandung : Refika Aditama.
- Sumaryadi, I Nyoman. 2010. Sosiologi Pemerintahan (Dari perspektif Pelayanan, Pemberdayaan, Interaksi, dan Sistem Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia). Bogor : Ghalia Indonesia.
- Sedarmayanti. (2009). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sembiring, Masana. 2012. Budaya & Kinerja Organisasi : Perspektif Organisasi Pemerintah. Bandung : Fokus Media.
- Subagyo B., Santoso N.B., 2012. Diare Akut Pada Anak. Surakarta: uns press pp.2-33 M.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Setiawati, Wiwien. 2015. Penyusunan Standard Operating Prosedur (SOP) Pada PT Sketsa Cipta Graha di Surabaya. Agora Vol.3, No.1.
- http://studentjournal.petra.ac.id/index.php/manajemen_bisnis/article/view/2906
- Winardi. 1996. Perilaku Konsumen. Bandung
(<https://www.kbbi.divedigital.id>) diakses 18/09/21
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pemerintahan dan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012
- oOo-----