

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor : Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media
- Hardiyansyah. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik : Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta : Gava Media
- Kriyantono, Rachmat. 2010. *Teknik Praktis Riset Komunikasi : Diserati contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta : Kencana
- Crystalia, Ones Gita. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon progo*. Yogyakarta : Universitas Negeri Yogyakarta
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta :Yudhistira
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : KencanaPrenada Media Group
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. *System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam landasan dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan dan Pengembangan System Administrasi Negara*
- Moenir H.A.S. 2002. *Manajemen Kantor*. Jakarta :Yudhistira
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta :Pustaka Pelajar.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2004 tentang Komponen Standar Pelayanan*

Hafied. 2003. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: Raja Grafindo.



Hikmat, Mahi. M. 2011. *Metode Penelitian, dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Cutlip, Scott, M. Allen, H. Center., dan Glen M. Broom. 2016. *Effective Public Relations*, Edisi kesembilan. Jakarta: Prenadamedia Group.

Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*, Jakarta: Rajagrafindo Persada.

*Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*

*Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah*



## LAMPIRAN



## **Pedoman Wawancara untuk Kepala Bagian Umum di Kecamatan Biringkanaya**

### A. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

1. Apakah penampilan mempengaruhi kualitas publik?
2. Menurut Bapak, apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan?
3. Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan?
4. Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan?
5. Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

### B. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

1. Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?
2. Apakah Kecamatan Biringkanaya memiliki standar pelayanan yang jelas?
3. Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?
4. Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

### C. Dimensi *Responsiveness* (Respon)

1. Menurut Bapak, bagaimana respon atau tanggapan Kecamatan Biringkanaya dalam menanggapi keluhan pengguna layanan?



2. Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
3. Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?
4. Apakah semua keluhan pengguna layanan di respon oleh pegawai pelayanan?

D. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

1. Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
2. Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan?

E. Dimensi *Emphaty* (Empati)

1. Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi?
2. Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah?
3. Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif atau membedakan?
4. Apakah pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang?
5. Apakah Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Biringkanaya
6. Selain faktor pendukung apakah ada faktor penghambat pelaksanaan

ayanan publik di Kecamatan Biringkanaya?



## **Pedoman Wawancara untuk Pegawai Pelayanan di Kecamatan Biringkanaya**

### A. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

1. Apakah penampilan mempengaruhi kualitas publik?
2. Menurut Bapak, apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan?
3. Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan?
4. Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan?
5. Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

### B. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

1. Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?
2. Apakah Kecamatan Biringkanaya memiliki standar pelayanan yang jelas?
3. Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?
4. Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

### C. Dimensi *Responsiveness* (Respon)

1. Menurut Bapak, bagaimana respon atau tanggapan Kecamatan Biringkanaya dalam menanggapi keluhan pengguna layanan?



2. Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
3. Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?
4. Apakah semua keluhan pengguna layanan di respon oleh pegawai pelayanan?

D. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

1. Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
2. Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan?

E. Dimensi *Emphaty* (Empati)

1. Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi?
2. Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah?
3. Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan?
4. Apakah pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang?
5. Apakah Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Biringkanaya?
6. Selain faktor pendukung apakah ada faktor penghambat pelaksanaan

ayanan publik di Kecamatan Biringkanaya?



## **Pedoman Wawancara untuk Pegawai Pelayanan di Kecamatan Biringkanaya**

### A. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

1. Apakah penampilan mempengaruhi kualitas publik?
2. Menurut Bapak, apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan?
3. Apakah pegawai pelayanan memberikan kemudahan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan?
4. Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan?
5. Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

### B. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

1. Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?
2. Apakah Kecamatan Biringkanaya memiliki standar pelayanan yang jelas?
3. Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?
4. Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

### C. Dimensi *Responsiviness* (Respon)

1. Menurut Bapak, bagaimana respon atau tanggapan Kecamatan Biringkanaya dalam menanggapi keluhan pengguna layanan?

Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan akurat?





3. Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?
4. Apakah semua keluhan pengguna layanan di respon oleh pegawai pelayanan?

D. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

1. Apakah ada jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
2. Apakah ada jaminan biaya dalam pelayanan?

E. Dimensi *Emphaty* (Empati)

1. Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi?
2. Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah?
3. Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan?
4. Apakah pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang?
5. Apakah Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Biringkanaya?
6. Selain faktor pendukung apakah ada faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Biringkanaya?



## **Pedoman Wawancara untuk Masyarakat / Pengguna pelayanan**

### A. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

1. Bagaimana penampilan pegawai pelayanan Kecamatan Pengasih ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?
2. Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kecamatan Pengasih? Sudah nyaman atau belum?
3. Apakah Kecamatan Pengasih memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?
4. Bagaimanakah kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan?
5. Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?

### B. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

1. Apakah pegawai sudah cermat bekerja ketika melayani Anda dalam proses pelayanan?
2. Menurut Bapak/Ibu, Apakah Kecamatan Pengasih mempunyai standar pelayanan yang jelas dalam melakukan proses pelayanan?
3. Bagaimana kemampuan pegawai di Kecamatan Pengasih dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?
4. Bagaimana keahlian pegawai di Kecamatan Pengasih ketika melayani pengguna layanan dengan menggunakan alat bantu dalam proses

ayanan?



C. Dimensi *Responsiveness* (Respon)

1. Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?
2. Apakah pegawai pelayanan Kecamatan Pengasih sudah melakukan pelayanan dengan cepat?
3. Apakah pegawai pelayanan Kecamatan Pengasih sudah melakukan pelayanan dengan tepat?
4. Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat?

D. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

1. Apakah Kecamatan Pengasih memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanan?
2. Apakah Kecamatan Pengasih memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan?

E. Dimensi *Empathy* (Empati)

1. Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?
2. Bagaimanakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan? Sudah ramah dan sopan santun atau belum?
3. Apakah Anda pernah merasa pegawai pelayanan melayani dengan diskriminatif atau membeda-bedakan?
4. Apakah dalam melayani pegawai menghargai pengguna layanan?

