

Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak

Antonius Along ^{a*}

^a SMK PDN Sanggau, Kabupaten Sanggau, Kalimantan Barat, Indonesia

INFORMASI ARTIKEL

Article history:

Dikirim tanggal: 02 September 2019

Revisi pertama tanggal: 25 September 2019

Diterima tanggal: 29 April 2020

Tersedia *online* tanggal: 30 April 2020

Keywords: academic administration, service quality, student satisfaction

ABSTRACT

This research was conducted to find out, describe and explain about the quality of academic administrative services in the Pontianak State Polytechnic by using a qualitative research method with a descriptive approach. Data collection techniques, interviews, observation and documentation, interactive data analysis models of Miles, Huberman, & Saldana (2014). The results showed that the quality of academic administration services in Pontianak State Polytechnic has not been going well, improvements need to be made by academic staff in terms of service quality. a) Improving academic service infrastructure; b) Leaders of the Pontianak State Polytechnic should provide training/ workshops on services prime; c) Control employee performance through measuring student satisfaction index activities; and d) Able to be consistent in providing services in accordance with academic service hours so that the services provided can run well.

INTISARI

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menjelaskan tentang kualitas layanan administrasi akademik di Politeknik Negeri Pontianak dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data, wawancara, observasi, dan dokumentasi, analisis data model interaktif Miles, Huberman, & Saldana (2014). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi akademik di Politeknik Negeri Pontianak belum berjalan dengan baik. perbaikan perlu untuk dilakukan oleh staf akademik dalam hal kualitas pelayanan. a) Meningkatkan sarana prasarana pelayanan akademik; b) Pimpinan Politeknik Negeri Pontianak sebaiknya memberikan pelatihan/ *workshop* mengenai pelayanan prima; c) Melakukan pengendalian terhadap kinerja pegawai melalui kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan mahasiswa; dan d) Mampu konsisten dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jam pelayanan akademik sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik

2020 FIA UB. All rights reserved.

1. Pendahuluan

Sebagai lembaga pendidikan formal perguruan tinggi tentunya dituntut dapat memberikan pelayanan pendidikan dengan baik dan berkualitas. Hal demikian sesuai dengan UU No 25 Tahun 2009 tentang asas dan

lingkup pelayanan publik, sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik. Untuk mencapai suatu tujuan, maka kualitas pelayanan perlu ditingkatkan karena kualitas pelayanan memiliki kontribusi bagi perguruan tinggi dalam mencapai keunggulan yang

* Corresponding author. Tel.: +62-821-3457-5135; e-mail: antoniusalong21@gmail.com

kompetitif dengan perguruan tinggi lain. Selain itu, keunggulan dalam memenuhi keinginan mahasiswa karena keinginan mahasiswa merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap perguruan tinggi terutama untuk meningkatkan citra perguruan tinggi ditengah masyarakat. Kepuasan tersebut tentunya akan membuat mereka memiliki rasa percaya diri yang tinggi dalam menjalankan kewajiban mereka sebagai peserta didik yang bisa menguntungkan kedua belah pihak.

Menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11), kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yang mencakup bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Kualitas pelayanan harus dinilai dari sudut pandang penerima karena kepuasan dari sisi mahasiswa dapat dijadikan acuan sebagai perbaikan yang baik dalam meningkatkan citra perguruan tinggi ditengah masyarakat. Pelayanan akademik adalah kegiatan yang ditawarkan untuk mencapai tujuan akademik baik secara langsung maupun tidak langsung yang bersifat tidak kasat mata dari pihak perguruan tinggi yang diberikan kepada mahasiswa untuk menyelesaikan permasalahan akademik selama masa studi berlangsung. Layanan akademik memiliki peranan yang besar dalam bidang pendidikan (Tampubolon, 2001).

Politeknik Negeri Pontianak merupakan salah satu institusi pendidikan tinggi yang terdapat di Kota Pontianak, Kalimantan Barat. Politeknik Negeri Pontianak dituntut dapat memenuhi semua keinginan dan tuntutan mahasiswa. Bagian akademik Politeknik Negeri Pontianak merupakan salah satu bagian dari struktur organisasi yang berfungsi untuk mencapai tujuan bersama yang mempunyai kewenangan untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswa dalam mempermudah maupun melaksanakan aktivitas, keperluan selama masa perkuliahan berlangsung seperti diantaranya kepengurusan registrasi, daftar absensi, daftar nilai, dan sebagainya. Oleh sebab itu bagian akademik perlu mendapatkan perhatian khusus agar dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi mahasiswa. Namun sampai saat ini masih sering ditemui keluhan dan masalah yang dihadapi oleh mahasiswa. Hasil observasi dan wawancara peneliti dengan beberapa mahasiswa menunjukkan bahwa ada beberapa pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan dan harapan mereka dimana masalah tersebut diantaranya, adalah sebagai berikut:

- a) Kurangnya keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan;
- b) Terbatasnya sarana pendukung pelayanan seperti tempat duduk bagi mahasiswa, terbatasnya jumlah komputer yang digunakan oleh petugas, sehingga terjadi keterlambatan dalam menyelesaikan jasa yang dibutuhkan mahasiswa; dan

- c) Ketidaktepatan waktu pegawai dalam melayani mahasiswa.

Ketiga permasalahan tersebut merupakan gambaran kecil pelayanan akademik di Politeknik Negeri Pontianak. Untuk mengetahui lebih lanjut, maka perlu mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan melalui indikator yang tepat. Berdasarkan beberapa permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi akademik di Politeknik Negeri Pontianak dan faktor-faktor penghambat pelayanan administrasi akademik Politeknik Negeri Pontianak.

2. Teori

2.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik awalnya hanya dipahami secara sederhana, yaitu sebagai pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diberikan oleh pemerintah disebut dengan pelayanan publik (*public service*). Pelayanan adalah keinginan untuk membantu, mengurus dan menyelesaikan keperluan orang lain maupun proses penyelesaian keperluan suatu kelompok yang berarti bahwa objek yang dilayani adalah sekelompok orang dan individu (Sianipar, 1998). Sedangkan publik diartikan sebagai masyarakat/ rakyat (Indradi, 2017). Konsep pelayanan publik (*public service*) lebih sulit dipahami dibanding dengan sektor publik. Bovaird (2003) dikutip Tjiptoherijanto & Manurung (2010:60); mencoba menyusun pemahaman pelayanan publik dari tiga sudut pandang, yaitu ilmu ekonomi (*economics*), politisi (*politician*), dan keharusan (*obligation*). Menurut Sinambela (dalam Pasolong, 2010); pelayanan publik adalah sebagai berikut:

Setiap kegiatan yang akan dilakukan oleh pemerintah terhadap jumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan yang menawarkan kepuasan meskipun hasil tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

2.2 Pelayanan Prima

Definisi pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian; melayani dengan tindakan yang baik; dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan (Swastika, 2005). Konsep dari pelayanan prima adalah melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada setiap pelanggan yang membutuhkan, sehingga bisa menimbulkan kepuasan, melebihi apa yang diharapkan dalam diri mereka. Menurut Barata (2003) pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan kepada konsumen yang berorientasi kepada pelanggan sehingga menimbulkan kepuasan. Adapun unsur-unsur respek dalam pelayanan menurut Ibrahim (2008), antara lain sebagai berikut:

- a) Keramahan pelayanan;
- b) Kredibilitas melayani masyarakat harus berpedoman pada prinsip/ tolok ukur, ketulusan, dan kejujuran dalam menyajikan jasa pelayanan sesuai dengan kepentingan yang harapan;
- c) Dapat diakses dengan baik, dan dihubungi serta dinilai;
- d) Dukungan sarana prasarana yang memandai; dan
- e) Kemampuan menyajikan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat (waktu, biaya, kualitas, kuantitas, moral, terampil, daya tanggap, keamanan, dan komunikasi yang baik).

2.3 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayan publik yang diberikan oleh semua instansi tentunya harus memperhatikan kepuasan dari penerima pelayanan (Tjiptono & Diana, 2003:11). Dwiyanto (2006:144) mengatakan kualitas pelayanan publik adalah kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun administrasi. Sedangkan menurut Hardiansyah (2011:40) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa produk, manusia, proses lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut.

Pengukuran kualitas pelayanan dalam penelitian ini mengacu pada perspektif pelanggan dimana mereka mengharapkan pelayanan yang terbaik dari pemberi layanan. Hal ini tentunya berkaitan dengan perbedaan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia. Gaster (1995) mengatakan bahwa untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas dari sudut pandang pengguna adalah membangun interaksi hubungan yang baik antara publik dan pemerintah sehingga pelayanan dapat diberikan dengan baik. Berdasarkan beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan definisi konseptual supaya mempermudah dalam memahami isi penelitian ini bahwa kualitas pelayanan publik pada bagian administrasi akademik adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh akademik yang memberikan pelayanan administratif disebuah perguruan tinggi dalam membantu pemenuhan kebutuhan peserta didik di Politeknik Negeri Pontianak. Untuk mengukur kualitas pelayanan tersebut harus mengacu pada standar pelayanan yang berlaku (Mukarom & Laksana, 2015). Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiyansyah 2011:11); ada indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi yaitu: bukti fisik (*tangibles*), realibilitas (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

3. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan sebuah proses sosial, terutama dengan permasalahan dalam pelayanan publik. Penelitian kualitatif menurut Silalahi (2009:77) didefinisikan sebagai suatu proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial berdasarkan pada penciptaan gambaran holistik lengkap yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci, dan disusun dalam sebuah latar alamiah. Oleh karena itu, metode penelitian kualitatif menyampaikan data secara naratif perkataan orang atau kutipan, berbagai teks, atau wacana lain. Adapun fokus penelitian dalam penelitian ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiyansyah 2011:11). indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi, yaitu sebagai berikut:

- a) Bukti fisik (*tangibles*);
- b) Reliabilitas (*reliability*);
- c) Daya tanggap (*responsiveness*);
- d) Jaminan (*assurance*); dan
- e) Empati (*emphaty*).

Penelitian ini dilakukan di Politeknik Negeri Pontianak, pada bagian administrasi akademik. Lokasi penelitian di Kota Pontianak, Kalimantan Barat. Analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif model interaktif dari Miles, Huberman, & Saldana (2014). Aktivitas dalam analisis data meliputi empat tahapan sebagai berikut: *data collection*, *data condensation*, *data display*, dan *conclusion drawing/ verifications*.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik (*Tangible*) merupakan fasilitas fisik yang harus ada dalam proses pelayanan yang ditunjukkan oleh pihak pemberi dalam berbagai bentuk. Aspek tampilan fisik (*tangible*) yang disediakan akan sangat menentukan kepuasan dari pengguna jasa.

Berdasarkan data temuan yang diperoleh selama dilapangan menunjukkan bahwa bukti fisik yang disediakan belum sepenuhnya memberikan kesan yang positif dari mahasiswa. Hal ini disebabkan oleh beberapa alasan diantaranya kondisi ruangan yang masih sempit, jumlah kursi yang disediakan masih sedikit, sehingga mengakibatkan mahasiswa harus berdiri untuk menunggu, ruangan yang panas tidak tersedianya AC, dan sebagian pegawai masih ada yang menggunakan laptop pribadi dalam menyelesaikan tugas mereka.

Kepuasan pengguna dapat dijadikan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Zeithlm, Parasuraman dan Barry (dalam Tjiptono, 2015:133)

mengatakan bahwa agar pelayanan yang diberikan berkualitas dapat memenuhi keinginan pelanggan, maka harus didukung oleh bukti fisik yang memadai. Namun pada kenyataannya yang terjadi adalah masih terdapat beberapa hal yang harus dibenahi baik dari segi fasilitas maupun dari fisik lainnya, sehingga harus ditinjau kembali oleh direktur maupun pihak akademik sendiri sehingga nantinya dapat meningkatkan mutu pelayanan menjadi lebih baik. KemenPAN No 63 Tahun 2003 juga menjelaskan tentang standar pelayanan publik yang termasuk didalamnya penyediaan fasilitas pendukung dalam menunjang proses kelancaran pelayanan.

4.2 Keandalan (*Reliability*)

Kehandalaan meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan setiap kali. Menurut Tjiptono & Chandra (2012), pelayanan yang berkualitas dapat ditingkatkan melalui kesediaan dan kemampuan dalam membantu pelanggan merespon permintaan mereka dengan cepat. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh selama dilapangan, maka dapat disimpulkan bahwa adanya perbedaan persepsi antara pemberi layanan dan pengguna layanan ketidakpuasan diungkapkan dengan alasan seperti keterlambatan pegawai dalam menyelesaikan jasa yang dibutuhkan, pegawai yang terkadang tidak berada dalam ruangan pada saat ditemui, tidak adanya informasi tepat dalam menyelesaikan pekerjaan yang mengakibatkan mahasiswa harus menunggu tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Sunyoto (2004:16) mengatakan bahwa kehandalan dari suatu individu dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan karena setiap pelayanan pastinya memerlukan bentuk kemampuan yang handal dari setiap individu.

4.3 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan data temuan secara umum dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas akademik Politeknik Negeri Pontianak kepada mahasiswa sudah baik. Kondisi tersebut sesuai dengan keinginan dan harapan mereka terlihat dari sikap petugas dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan pada saat melakukan proses registrasi daftar ulang, dan kemauan dalam membantu memberikan informasi akademik sehingga mereka tetap percaya diri dalam menjalankan aktivitas perkuliahan. Adanya kejelasan yang bijaksana, mendetail, dan mengarahkan agar dapat menyikapi prosedur dan mekanisme kinerja yang berlaku dalam organisasi sehingga bentuk pelayanan mendapat respon yang baik (Parasuraman, 2001:55). Dalam KemenPan No 58 Tahun 2002, juga

dijelaskan bahwa ketepatan waktu pelayanan dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik. Sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik dengan memperhatikan aspek tersebut.

4.4 Jaminan (*Assurance*)

Kualitas pelayanan yang ditunjukkan dari aspek jaminan yang diberikan pegawai kepada mahasiswa sudah baik. Hal ini terlihat dari sikap petugas yang sopan dan ramah saat melayani mahasiswa dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan jasa yang dibutuhkan mahasiswa. Adapun jika diperhatikan maka kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Gaspersz (1997) mengatakan bahwa dimensi yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan antara lain adalah kesopanan petugas terutama dalam memberikan pelayanan. Selain itu, Morgan & Murgatroyd (1994) mengemukakan kriteria persepsi dari pelayanan yang diberikan, yaitu *courtesy* (sikap sopan dan menghargai orang lain penuh dengan pertimbangan dan persahabatan). Pernyataan tersebut mencerminkan bahwa dalam memberikan layanan harus selalu memperhatikan etika yang baik, sehingga pihak yang menerima merasa diperhatikan. Aspek jaminan ini juga terdapat dalam KemenPan No. 63 Tahun 2003 yang menjelaskan tentang standar pelayanan publik yang juga membahas aspek kemampuan dan keamanan lingkungan pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik yang sangat menentukan kualitas layanan yang dihasilkan.

4.5 Perhatian (*empaty*)

Kualitas pelayanan dari aspek empati belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari hasil temuan dilapangan menunjukkan bahwa petugas masih belum bisa berkomunikasi dengan mahasiswa dengan baik, tidak ada perhatian khusus yang diberikan kepada mahasiswa. Akibatnya mahasiswa merasa segan jika berurusan dengan pihak akademik. Kondisi ini tentunya mencerminkan adanya jarak dikedua belah pihak yang segera harus diperbaiki. Karena setiap kegiatan pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan. Empati dalam suatu pelayanan adalah perhatian lebih yang harus diberikan, keseriusan, simpatik terhadap kebutuhan pelanggan (Parasuraman, 2001). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan tentunya harus mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa menjadi orang yang penting; mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan; mampu menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa memiliki wibawa atas pelayanan yang dilakukan; mampu menunjukkan pengertian yang

mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, sehingga yang dilayani menjadi lega dalam menghadapi bentuk-bentuk pelayanan yang dirasakan; dan mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan, sehingga yang dilayani menjadi tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan pelayanan (Margaretha, 2003:78).

4.6 Faktor Penghambat Pelayanan Administrasi Akademik

Dalam hal ini terdapat dua faktor yang menjadi penghambat kualitas pelayanan bagi mahasiswa diantaranya pertama adalah masih terbatasnya sarana penunjang yang terdapat didalam kantor akademik yang masih belum memadai seperti komputer, dimana petugas masih ada yang menggunakan laptop pribadi untuk menjalankan pekerjaan. Kemudian akses internet yang masih lambat, sehingga data yang diperlukan terkadang lambat untuk diselesaikan. Adapun faktor kedua terkait kedisiplinan waktu pegawai dalam melakukan pelayanan. Kedua faktor tersebut tentunya memberikan dampak terhadap kelancaran proses pelayanan administrasi akademik yang diberikan di Politeknik Negeri Pontianak.

5. Kesimpulan

5.1 Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Politeknik Negeri Pontianak

- a) Bukti fisik (*tangibles*) belum sepenuhnya memberikan kesan yang positif. Hal ini disebabkan oleh ruangan yang masih sempit, jumlah kursi yang disediakan masih sedikit, ruangan yang panas tidak tersedianya AC, dan sebagian pegawai masih ada yang menggunakan laptop pribadi dalam menyelesaikan tugas mereka;
- b) Keandalan (*reliability*) belum baik. Hal ini disebabkan karena keterlambatan pegawai dalam menyelesaikan jasa yang dibutuhkan, pegawai yang terkadang tidak berada dalam ruangan pada saat ditemui, tidak adanya informasi tepat dalam menyelesaikan pekerjaan yang mengakibatkan mahasiswa harus menunggu tanpa pemberitahuan terlebih dahulu;
- c) Daya tanggap (*responsiveness*). Kualitas pelayanan sudah baik sesuai dengan keinginan dan harapan mereka terlihat dari sikap petugas dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan pada saat melakukan proses registrasi daftar ulang, dan kemauan dalam membantu memberikan informasi akademik;
- d) Jaminan (*assurance*). Kualitas pelayanan dari jaminan sudah baik, dilihat dari sikap petugas yang sopan dan ramah saat melayani mahasiswa dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan jasa yang dibutuhkan mahasiswa;

- e) Perhatian (*empaty*). Kualitas pelayanan dari aspek empati belum berjalan dengan baik hal ini terlihat dari petugas yang masih belum bisa berkomunikasi dengan mahasiswa dengan baik, tidak ada perhatian khusus yang diberikan kepada mahasiswa, sehingga terkadang mahasiswa merasa segan jika berurusan dengan pihak akademik.

5.2 Faktor Penghambat Pelayanan Administrasi Akademik

Keterbatasan sarana prasarana yang disediakan, dan kurangnya kesadaran pegawai dalam pelayanan menjadi penghambat dalam proses pelayanan.

Daftar Pustaka

- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press.
- Gasperz, Vincent. (1997). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gaster, L. (1995). *Quality in Public Services: Managers' Choice*. Buckingham, Philadelphia: Open University Press.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bina Media.
- Ibrahim, Amin. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Indradi, Sjamsiar Sjamsuddin. (2017). *Etika Birokrasi dan Akuntabilitas Pemerintahan Manajemen Birokrasi dan Akuntabilitas Sektor Publik*. Malang: Kelompok Intrans Publishing.
- Margaretha. (2003). *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Mandar Maju.
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman., & Johnny Saldaña. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook and The Coding Manual for Qualitative Researchers*. Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Moleong, Lexy J. (2001). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Morgan, C., & Murgatroyd, S. (1994). *Total Quality Management in the Public Sector*. Buckingham, UK: Open University Press.
- Mukarom, Zaenal., & Muhibudin Wijaya Laksana. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Parasuraman, A. Valerie. (2001). *Delivering Quality Service (Diterjemahkan oleh Sutanto)*. New York: The Free Press.
- Pasolong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

- Sianipar, JPS. (1998). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara (LAN)-RI.
- Silalahi. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sunyoto, Usman. (2004). *Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Swastika, Rachma. (2005). *Konsep Manajemen Strategis*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Tampubolon. (2001). *Perguruan Tinggi Bermutu Paradigma Baru dan Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke-21*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptoherijanto, Prijono., & Mandala Manurung. (2010). *Paradigma Administrasi Publik dan Perkembangan*. Jakarta: UI Press.
- Tjiptono, Fandy., & Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy., & Gregorius Chandra. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.