

Kebijakan Pelayanan Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Bagi Warga Non KMS Di Kelurahan Brontokusuman Kemantren Mergangsan Kota Yogyakarta

Sutikno

Program Magister Ilmu Pemerintahan, Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD", Indonesia

Email Korespondensi: prostkn@gmail.com

Abstrak: Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kota Yogyakarta termasuk di Kelurahan Brontokusuman diatur dengan ketentuan Surat Edaran (SE) Sekretaris Daerah Kota Yogyakarta. Pelayanan SKTM berkaitan dengan permasalahan ketidakmampuan warga dalam pembiayaan diantaranya biaya pendidikan (sekolah/kuliah) dan biaya kesehatan (berobat di rumah sakit). Surat Edaran mengatur ketentuan bahwa Pemerintah Kota Yogyakarta termasuk didalamnya unit pelayanan di Kelurahan Brontokusuman tidak menerbitkan SKTM kecuali bagi warga yang memiliki KMS. Data pelayanan menunjukkan pemohon SKTM dari masyarakat non KMS. Penelitian ini bertujuan mengetahui kebijakan pelayanan SKTM bagi warga non KMS di Kelurahan Brontokusuman Kota Yogyakarta. Metode penelitian deskriptif kualitatif dengan informan Perangkat Kelurahan, Ketua RT, Ketua RW dan masyarakat pemohon. Informan dipilih dengan teknik purposive. Hasil penelitian menunjukkan Kelurahan Brontokusuman memiliki lima kebijakan pelayanan SKTM untuk warga non KMS yaitu: 1) pengesahan SKTM dengan syarat lampiran pernyataan, 2) perubahan penamaan pelayanan, 3) berbasis kewilayahan 4) pemberian fasilitas, dan 5) proses berjenjang dan prosedural. Kebijakan pelayanan untuk melindungi (proteksi) dan distribusi (penyaluran) akses pendidikan atau akses kesehatan kepada warga yang tidak mampu di luar KMS.

Kata kunci; Melayani; SKTM; Aturan; Kelurahan.

Abstract: *Service Certificate of Disability (SKTM) in the City of Yogyakarta including in the Brontokusuman Village is regulated by the Circular Letter (SE) of the Regional Secretary of the City of Yogyakarta. The SKTM service is related to the problem of the inability of residents to finance, including the cost of education in schools and hospital fees. The Circular stipulates that the Yogyakarta City Government, including service units in the Brontokusuman Village, does not issue SKTM except for residents who have KMS. Service data shows SKTM applicants from non-KMS communities. This study aims to determine the SKTM service policy for non-KMS residents in the Brontokusuman Village, Yogyakarta City. Qualitative descriptive research method with informants of Kelurahan, Head of RT, Head of RW and the requesting community. Informants were selected by purposive technique. The results showed that the Brontokusuman Village had five SKTM service policies for non-KMS residents, namely: 1) SKTM approval with a statement attachment requirement, 2) service naming changes, 3) regional based 4) facility provision, and 5) tiered and procedural processes. Service policy for protection and distribution to underprivileged residents outside KMS.*

Keywords: *Service; SKTM; Policy; Kelurahan.*

Informasi Artikel: Disubmit: 2022-02-26; Direvisi 2022-03-26; Disetujui: 2022-04-12

PENDAHULUAN

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan berkewajiban memenuhi hak-hak pelayanan kepada warganya (Suryana: 2018). Pemenuhan hak-hak rakyat adalah perwujudan tugas pokok pemerintah sebagai pelayan publik (Nurdin;2019). Pelayanan publik di daerah dilaksanakan oleh Pemerintah di Daerah. Menurut Hardiyansyah (2018) pelayanan publik sebagai isu aktual bagi pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Pelayanan diselenggarakan dalam rangka pemenuhan kebutuhan-kebutuhan masyarakat. Pemenuhan kebutuhan masyarakat menjadi cerminan pemerintah dalam melayani masyarakat. Apabila pelayanan yang



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

diberikan baik dan memuaskan masyarakat maka masyarakat akan memberikan citra positif pada pemerintah. Citra pelayanan publik pemerintahan dimulai dari unit-unit pelayanan yang paling awal bersinggungan dengan masyarakat. Salah satu unit pelayanan di pemerintahan yang bersinggungan awal dan langsung dengan masyarakat adalah pelayanan di kelurahan.

Kelurahan merupakan unit di bawah kemantren (nomenklatur kecamatan khusus wilayah Kota Yogyakarta). Pelayanan kelurahan melibatkan perangkat wilayah sebagai unit pelaksana pelayanan yang berada di bawah kendali Kelurahan. Unit-unit pelayanan dibawah kendali kelurahan adalah perangkat RT dan RW. Perangkat RT dan RW secara struktur bukan organisasi pemerintahan tetapi dalam praktek pelayanan pemerintahan di level kelurahan mewajibkan kehadiran RT dan RW dalam bentuk legalisasi dokumen yang akan diajukan di Kelurahan.

Pelayanan Kelurahan diselenggarakan berdasarkan Peraturan Walikota (Perwal) Nomor 34 Tahun 2019. Dalam Perwal dijelaskan jenis-jenis layanan Jenis-jenis pelayanan umum yang dilaksanakan di kelurahan sesuai pasal 8 yaitu: a. pernyataan beda nama/identitas; b. pernyataan domisili usaha; c. pernyataan domisili tempat tinggal; d. pernyataan pensiun; e. rekomendasi; f. keterangan waris; g. legalisasi; h. relaas; dan i. Pelayanan nonperizinan lain yang menjadi kewenangan Kelurahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Salah bentuk kebutuhan pelayanan masyarakat di kelurahan yaitu layanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Surat keterangan tersebut dipergunakan bagi masyarakat terkait kepentingannya dengan pengguna layanan atau *stakeholder* pengguna SKTM lainnya.

Stakeholder pengguna SKTM adalah pihak yang memiliki keterbuhungan dengan masyarakat berkaitan dengan urusan pendidikan, kesehatan dan urusan lainnya. Misalnya keterhubungan masyarakat dengan lembaga pendidikan karena warga menyekolahkan anggota keluarganya di sebuah lembaga pendidikan/sekolah baik tingkat SD/SMP/SMA/Perguruan Tinggi. Keterhubungan masyarakat dengan lembaga lain seperti masyarakat yang mendapat bantuan dari lembaga sosial, keterhubungan masyarakat dengan lembaga kesehatan/rumah sakit karena masyarakat ada layanan kesehatan.

Dalam prakteknya keterhubungan tersebut terdapat permasalahan masyarakat yang timbul sebagai akibat dari ketidakmampuan masyarakat dalam pemenuhan kewajiban dengan stakeholder. Dalam hubungan masyarakat dengan stakeholder pendidikan masalah yang timbul adalah ketidakmampuan masyarakat dalam pemenuhan kewajiban pembiayaan sekolah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk jenis deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2020) salah satu tujuan penelitian kualitatif yaitu mendapatkan kedalaman makna pada obyek yang sedang diteliti. Penelitian ini untuk mendalami kebijakan pelayanan bagi warga non KMS di Kelurahan Brontokusuman. Penelitian ini mengambil obyek kebijakan dalam pelayanan umum dengan fokus kebijakan pelayanan surat keterangan tidak mampu warga non-KMS di Kelurahan Brontokusuman. Penelitian ini dilaksanakan di wilayah Kelurahan Brontokusuman Kemantren Mergangsan Kota Yogyakarta. Subyek penelitian yaitu perangkat Kelurahan, perangkat wilayah dan masyarakat. Perangkat kelurahan terdiri Pejabat struktural dan staf. Perangkat wilayah terdiri dari Ketua RT dan RW yang sedang menjabat. Masyarakat pemohon adalah masyarakat yang mengajukan pelayanan surat keterangan tidak mampu di Kelurahan Brontokusuman. Dari subyek-subyek tersebut dipilih beberapa orang informan. Penentuan informan/partisipan dengan teknik *purposive* yakni informan yang dijadikan sumber data sudah diseleksi berdasarkan kriteria tertentu (Sugiyono, 2020). Peneliti memilih subyek dari unsur aparatur pemerintah dan dari unsur masyarakat. Subyek dari unsur aparatur dipilih subyek berdasarkan jabatan dan ketugasan. Berdasarkan pertimbangan tersebut subyek dipilih dari personil Lurah, Sekretaris, Kepala Seksi Pemerintahan Ketentraman dan Ketertiban, Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat, Kepala Seksi Perekonomian dan Pembangunan, dan Staf pelayanan Kelurahan. Subyek dari unsur masyarakat dipilih berdasarkan jabatan sosial di masyarakat dan pernah berinteraksi dengan pelayanan. Berdasarkan jabatan sosial dipilih subyek Ketua RW dan Ketua RT. Dari unsur masyarakat dipilih subyek yang pernah melakukan pelayanan SKTM pada tahun 2021. Data penelitian berupa data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan dan observasi lapangan. Data sekunder diperoleh melalui dokumentasi, dan studi literatur. Teknik analisis data menggunakan analisis model Miles dan Huberman. Miles dan Huberman yaitu analisis secara interaktif selama berlangsungnya kegiatan penelitian hingga mendapatkan data yang tuntas. Validasi data menggunakan triangulasi terdiri dari triangulasi teknik, triangulasi sumber dan trinagulas hasil. Triangulasi teknik berarti peneliti mengumpulkan data dengan beberapa teknik yaitu dengan observasi, wawancara dan dokumentasi dan studi literatur. Triangulasi sumber berarti peneliti mengumpulkan data dengan beberapa informan yaitu dengan perangkat kelurahan, ketua RT, Ketua RW dan masyarakat pemohon SKTM. Triangulasi hasil berarti hasil penelitian telah disetujui oleh Lurah Brontokusuman.



HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Kelurahan

Kelurahan Brontokusuman Kemantren Mergangsan Kota Yogyakarta dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (Perda DIY) Nomor 6 Tahun 1981 Tentang Pembentukan, Pemecahan, Penyatuan dan Penghapusan Kelurahan di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Berdasarkan monografi semester 1 tahun 2021 didapatkan jumlah penduduk sejumlah 10.859 jiwa dengan 3.659 jiwa sebagai Kepala Keluarga. Data kependudukan yang berkaitan dengan fokus penelitian sebagai berikut:

- Jumlah penduduk berdasarkan usia mayoritas usia 16-65 tahun sebesar 69,62 %, berikutnya usia 0-15 tahun 22,35 % dan sisanya usia 65 tahun keatas 8,03 %.
- Berdasarkan Pekerjaan/Mata Pencarian mayoritas pekerjaan sebagai karyawan swasta 47,74 % berikutnya pedagang/wirawasta sebesar 36,65 %.
- Berdasarkan Tingkat Pendidikan Masyarakat, mayoritas pendidikan SMU 28.26 %, berikutnya Sarjana 18.06 %, SMP 15,54 %, SD 17.94 % dan Taman Kanak-Kanak 15.54 %, D3 5.27 %, Pasca Sarjana 2.04 %. Dari jumlah ini jika untuk mencapai tingkat SMA yang mungkin masih berlanjut adalah lulusan TK sampai SMP sebanyak 45,50 %.
- Berdasarkan kepemilikan KMS oleh KK sebanyak 464 KK memiliki KMS (12,68 %) dan 3.195 KK (87,32 %) tidak memiliki KMS.

Data Pelayanan

Permohonan SKTM selama 3 tahun dari tahun 2019-2021 disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Permohonan SKTM tahun 2019-2021

Tahun	2019	2020	2021
Jumlah	73	37	66

Sumber: SIM Pelayanan Kelurahan

Berdasarkan tabel di atas jumlah pemohon SKTM dari tahun 2019-2020 mengali penurunan sebanyak 49,31 % sedangkan dari tahun 2020-2021 mengalami kenaikan sebesar 43,93%.

Penamaan Pelayanan

Penamaan atau nomenklatur pelayanan dari tahun 2019-2021 terkait keterangan tidak mampu disajikan dalam tabel sebagai berikut:

No	Tahun/ Nomenklatur	Jumlah	%
2019			
1	SKTM	55	75,34
2	SPTM	18	24,66
Jumlah		73	100
2020			
1	SKTM	22	59,46
2	SPTM	15	40,54
Jumlah		37	100
2021			
1	SKTM	22	33,33
2	SPTM	44	66,67
Jumlah		66	100

Sumber: SIM Pelayanan Kelurahan

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nomenklatur layanan terdiri dari nomenklatur Surat Keterangan Tidak Mampu dan (SKTM) nomenklatur Surat Pernyataan Tidak Mampu (SPTM). Dari kedua nomenklatur layanan terkait keterangan tidak mampu mayoritas dengan nomenklatur SKTM sebesar tahun 2019 sebesar 75,34%. Prosentase layanan dengan nomenklatur SKTM menurun pada tahun 2020 menjadi 59,46 % dan pada tahun 2021 menurun lagi menjadi 33,33 %. Prosentase layanan dengan nomenklatur SPTM dari tahun 2019 sampai tahun 2020 meningkat sebesar 15,58 % pada tahun 2020 sampai tahun 2021 meningkat sebesar 26,13 %.



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

1. Keperluan Pelayanan

Berdasarkan data dari SIM Pelayanan Kelurahan diperoleh data keperluan layanan dalam pelayanan SKTM yang disajikan dalam tabel sebagai berikut:

No	Tahun/ Keperluan	Jumlah	%
2019			
1	Sekolah	64	87,67
2	Kesehatan	2	2,74
3	Lainnya	7	9,59
Jumlah		73	100
2020			
1	Sekolah	32	86,49
2	Kesehatan	0	0
3	Lainnya	5	13,51
Jumlah		37	100
2021			
1	Sekolah	60	90,91
2	Kesehatan	1	1,52
3	Lainnya	5	7,58
Jumlah		66	100

Sumber: SIM Pelayanan Kelurahan

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas layanan surat keterangan tidak mampu dari tahun 2019-2021. Prosentase keperluan pendidikan menurun dari 2019 sampai tahun 2020 sebesar 1,18 %, sedangkan dari tahun 2020 sampai tahun 2021 meningkat sebesar 4,42 %. Prosentase keperluan pengobatan meningkat menurun dari 2019 sampai tahun 2020 sampai 0 %, sedangkan dari tahun 2020 sampai tahun 2021 meningkat sebesar 1,52 %. Prosentase keperluan lainnya meningkat dari 2019 sampai tahun 2020 sebesar 3,92 %, sedangkan dari tahun 2020 sampai tahun 2021 menurun sebesar 5,93 %.

2. Kebijakan Pelayanan

Kebijakan adalah visualisasi dari tindakan para pihak tertentu dan dalam urusan tertentu semisal dalam urusan pelayanan (Winarno:2007). Kebijakan Pelayanan SKTM di Kelurahan Brontokusuman sebagai berikut:

a. Perubahan Penamaan Layanan

Perubahan nama layanan (transformasi nomenklatur layanan) berupa perubahan dari Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) menjadi Surat pernyataan Tidak Mampu (SPTM). Perubahan ini sebagai langkah normatif dalam rangka memenuhi ketentuan dalam SE Sekretaris Daerah Kota Yogyakarta. Esensi dari perubahan terkait makna dan penanggungjawab dokumen.

Dokumen dengan nomenklatur surat keterangan dimaknai pejabat kelurahan yang memberikan keterangan sehingga isi dari dokumen menjadi tanggungjawab dari pejabat yang menandatangani dokumen. Dokumen dengan nomenklatur surat pernyataan dimaknai pernyataan yang dibuat sendiri oleh warga sehingga isi dari pernyataan merupakan tanggungjawab dari pembuat pernyataan sedangkan dari pihak kelurahan hanya mengetahui atau mengesahkan dokumen. Perubahan penamaan layanan dilakukan bagi pemohon belum memiliki format SKTM sehingga kelurahan memberlakukan format pernyataan.

b. Pengesahan SKTM bersyarat

Kebijakan ini berupa pengesahan dokumen surat keterangan tidak mampu dari warga pemohon dengan persyaratan. Kebijakan diterapkan kepada pemohon warga non KMS yang sudah membawa dokumen surat keterangan tidak mampu format dari *stakeholder* (pengguna surat keterangan). Dokumen tersebut oleh pemohon dimintakan tandatangan Lurah dan cap Kelurahan. Terhadap kondisi demikian Kelurahan berupaya menerapkan kebijakan transformasi surat pernyataan tidak mampu namun mendapat respon negatif dari *stakeholder* pengguna surat keterangan tiak mampu.

Langkah yang ditempuh kelurahan adalah mengesahkan dokumen dengan tanda tangan Lurah dan cap Kelurahan dengan persyaratan. Tindakan didasarkan argumentasi membantu warga dari permasalahan kesulitan



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

pembiayaan pendidikan dan melindungi warga dari ancaman keterputusan dalam pendidikan (putus sekolah). Kebijakan ini didukung data layanan SKTM mayoritas untuk pendidikan/sekolah mengalami peningkatan sebesar 4,42 % dari tahun 2020 dan mencapai 90,91 % di tahun 2021.

Persyaratan untuk pengesahan dokumen tersebut adalah surat pernyataan tidak mampu yang dibuat oleh pemohon dan diketahui oleh lembaga RT, RW dan kelurahan artinya harus ada tanda tangan dan cap dari RT, RW dan Kelurahan.

c. Proses Pelayanan

Proses pelayanan SKTM di Kelurahan Brontokusuman menerapkan hirarki prosedural yaitu melewati tahapan secara berurutan. Urutan proses dipahami sebagai langkah yang harus ditempuh warga dalam mengurus dokumen surat keterangan tidak mampu. Hirarki proses permohonan melalui (melewati) lembaga RT, RW dan Kelurahan. Prosedural pelayanan dimaknai sebagai proses disetiap hirarki mengikuti proses pada hirarki sebelumnya. Pengesahan permohonan di tingkat RW dilayani jika sudah ada pengesahan dari RT dan pengesahan permohonan di tingkat Kelurahan dilayani jika sudah ada pengesahan dari RT dan RW.

Pengesahan pada setiap level RT dan RW menjadi keutamaan dalam pengajuan berkas di kelurahan. Ketiadaan pengesahan di salah satu level RT atau RW menyebabkan prosedur pelayanan tertunda (dikembalikan untuk dilengkapi).

d. Fasilitas Pelayanan

Kelurahan memberikan beberapa fasilitas dalam pelayanan. Fasilitas pelayanan bertujuan memberikan kemudahan dan kelancaran proses pelayanan. Fasilitas pelayanan diberikan kepada perangkat wilayah yakni ketua RT dan Ketua RW yang terlibat dalam pelayanan dan kepada pemohon. Kelurahan memberikan fasilitas kepada RT dan RW berupa informasi pelayanan SKTM dan penyediaan formulir surat pernyataan sebagai acuan bagi warga yang akan mengajukan permohonan. Informasi ini penting karena RT dan RW terutama menjadi pelaksana pelayanan yang lebih dekat dengan masyarakat dan menjadi sumber informasi bagi warga. Hal ini sesuai dengan prosedur pelayanan dimana pemohon sebelum ke kelurahan harus mendapat pengesahan dari RT dan RW terlebih dulu. Fasilitas pelayanan yang diberikan kepada pemohon berupa:

1. Informasi proses pelayanan

Fasilitas ini berupa pemberitahuan kepada pemohon bahwa permohonan sudah selesai. Informasi proses diberikan dalam kondisi pelayanan tidak dapat selesai pada saat itu. Proses pelayanan terhenti disebabkan kendala jaringan karena pelayanan kelurahan berbasis internet dan pejabat penandatanganan dokumen pelayanan sedang berhalangan.

2. Penyediaan form permohonan

Form permohonan SKTM disediakan seiting dengan kebijakan perubahan penamaan layanan dari surat keterangan menjadi surat pernyataan. Form permohonan sudah berisikan narasi pernyataan sesuai dengan keperluan warga. Masyarakat yang masih awam dalam dokumentasi pelayanan terkadang merasa kesulitan dalam membuat narasi pernyataan yang berisikan pernyataan tidak mampu.

3. dokumentasi produk pelayanan

Produk pelayanan berupa dokumen SKTM yang telah disahkan oleh Kelurahan selanjutnya digandakan untuk arsip kelurahan. Penggandaan dilakukan dengan memfoto copy dokumen SKTM. Kelurahan memberikan fasilitas penggandaan dokumen sehingga warga tidak perlu banyak mobilitas keluar masuk kelurahan untuk menggandakan dokumen dan menyerahkan hasilnya ke kelurahan.

e. Pelayanan berbasis kewilayahan

Pelayanan SKTM bagi warga non KMS diberikan kepada warga yang memenuhi kriteria sebagai berikut :

a) administrasi kependudukannya dengan bukti kepemilikan KTP dan KK tertulis alamat wilayah Kelurahan Brontokusuman.

b) Memiliki tempat tinggal dan beraktifitas sehari-hari di wilayah Brontokusuman dibuktikan dengan keikutsertaan dalam kegiatan sosial kemasyarakatan di tingkat RT atau RW setempat.

Kriteria tersebut menggugurkan permohonan warga yang memiliki KTP dan KK beralamat Kelurahan Brontokusuman tetapi tidak tinggal di wilayah Kelurahan Brontokusuman, atau sebaliknya sehari-hari bertempat tinggal di Kelurahan Brontokusuman tetapi KTP dan KK tidak beralamat Kelurahan Brontokusuman.

KESIMPULAN

Kebijakan Kelurahan Brontokusuman dalam pelayanan SKTM bagi warga non KMS terdiri dari : Perubahan penamaan layanan sebagai kebijakan ideal memenuhi Surat Edaran Sekretaris Daerah Kota Yogyakarta tentang pelayanan SKTM di Kota Yogyakarta berupa perubahan surat keterangan tidak mampu menjadi surat pernyataan tidak mampu pengesahan SKTM bersyarat, Sebagai langkah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

non KMS yang tidak mampu dalam pembiayaan pendidikan atau kesehatan. Dokumen SKTM dilegalisasi kelurahan dengan lampiran surat pernyataan tidak mampu diketahui oleh RT dan RW. Kebijakan kewilayahan berupa kriteria pemohon memiliki dokumen kependudukan berupa KTP dan KK serta sehari-hari bertempat tinggal di wilayah Kelurahan Brontokusuman. Kebijakan fasilitasi berupa informasi kepada RT dan RW, penyediaan form surat pernyataan, dokumentasi produk pelayanan dan informasi proses pelayanan. Kebijakan hirarki dan prosedural dengan memberlakukan ketentuan pengesahan dokumen secara berurutan dari RT RW dan Kelurahan. Dokumen permohonan yang belum ada pengesahan dari RT dan RW maka akan dikembalikan oleh petugas.

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 34 Tahun 2019. *Pelayanan Kelurahan-Kecamatan Berbasis Elektronik*.
Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2021. *Jaminan Pendidikan Daerah*.
Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikasi dan Implementasinya*. Gava Media: Jakarta
Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Albeta. Bandung.
Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*, Yogyakarta: Media Pressindo
- Suryana. 2018. Pelayanan Publik: Kewajiban dan Kendalanya. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)* No.1 Tahun XII, 1. <http://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/download/270/257> diakses 26 Juli 2021
- Nurdin, I. 2019. *Kualitas Pelayanan, Perilaku Aparatur dan Komunikasi*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia. <http://eprints.ipdn.ac.id/4509/2/BUKU%20KUALITAS%20PELAYANAN%20PUBLIK.pdf>. 17. diakses 22 Juli 2021



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.