



**Journal of Human And Education**

Volume 4, No. 5, Tahun 2024, pp 282-290

E-ISSN 2776-5857, P-ISSN 2776-7876

Website: <https://jahe.or.id/index.php/jahe/index>

## **Optimalisasi *New Public Service* Staf Pegawai Kelurahan Gandul-Depok dalam Meningkatkan Pelayanan Prima kepada Masyarakat**

**Iis Mariam<sup>1\*</sup>, Titik Purwinarti<sup>2</sup>, Endah Wartiningih<sup>3</sup>,  
M. Zaenal Abidin Eko Putro<sup>4</sup>**

Jurusan Administrasi Niaga-Politeknik Negeri Jakarta, Indonesia<sup>1,2,3,4</sup>

Email: iis.mariam@bisnis.pnj.ac.id<sup>1\*</sup>, titik.purwinarti@bisnis.pnj.ac.id<sup>2</sup>,  
endah.wartiningih@bisnis.pnj.ac.id<sup>3</sup>, zaenal.abidinekoputro@grafika.pnj.ac.id<sup>4</sup>

### **Abstrak**

**Tujuan:** Tujuan optimalisasi penerapan konsep pelayanan publik baru oleh pegawai Kecamatan Gandul-Depok adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan pelayanan publik yang berlaku. **Metodologi penelitian:** Metode yang digunakan dalam layanan ini adalah studi kasus, diskusi, permainan peran dan wawancara dengan ketua kepala desa Gandul-Depok. **Hasil:** Hasil pengabdian kepada masyarakat menunjukkan bahwa penerapan konsep pelayanan publik baru di Kecamatan Gandul-Depok telah dilakukan dengan baik oleh staf sesuai standar pelayanan publik yang berlaku dari pemerintah. Staf memiliki kedisiplinan, komitmen, pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Informasi disampaikan kepada masyarakat dengan baik dan staf kecamatan menerima pengaduan dan mendengarkan aspirasi masyarakat dengan baik. **Keterbatasan:** Studi ini menyoroti pentingnya mengatasi keterbatasan ini untuk memastikan implementasi yang efektif dari konsep pelayanan publik baru oleh staf Kecamatan Gandul-Depok dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam mengelola pelayanan administrasi. **Kontribusi:** mengidentifikasi peran dan fungsi staf Kecamatan Gandul-Depok dalam melaksanakan tugas administrasi dengan menggunakan konsep pelayanan publik yang baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

**Kata Kunci:** Administrasi Perkantoran, Komunikasi, *New Public Service*, Pelayanan Prima

### **Abstract**

**Purpose:** The purpose of optimizing the implementation of the new public service concept by Gandul-Depok subdistrict staff is to improve services to the community in accordance with applicable public service. **Research methodology:** The methods used in this service are case studies, discussions, role plays and interviews with the chairman of village head Gandul-Depok. **Results:** The results of community service show that the implementation of the new public service concept in the Gandul-Depok sub-district has been carried out well by the staff according to the applicable public service standards from the government. The staff have good discipline, commitment, knowledge and skills in providing services to the community. Information is conveyed to the community well and the sub-district staff accept complaints and listen to the aspirations of the community well. **Limitations:** The study highlights the importance of addressing these limitations to ensure effective implementation of the new public service concept by the staff of the Gandul-Depok sub-district in improving services to the community, especially in managing administrative services. **Contribution:** identify the role and function of the staff of the Gandul-Depok sub-district in carrying out administrative tasks using the new

Copyright : Iis Mariam, Titik Purwinarti, Endah Wartiningih,  
M. Zaenal Abidin Eko Putro

public service concept in providing services to the community.

**Keywords:** *Communication, Excellent Service, New Public Service, Office Administration*

## PENDAHULUAN

Reformasi administrasi yang terjadi di Indonesia lahir dimulai sejak tahun 1998 ketika adanya reformasi yang ditandai dengan munculnya resesi ekonomi global. Reformasi administrasi yang terjadi pada lembaga pemerintah di Indonesia masih memiliki masalah yang harus diselesaikan seperti: (1) tingkat penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh para aparatur pemerintah, (2) kecenderungan praktik penyelenggaraan pelayanan publik yang berorientasi kekuasaan dan kekayaan (*wealth and power oriented*) ketimbang pelayanan pada masyarakat (*public services oriented*) dimana aparatur birokrasi yang seharusnya memosisikan dirinya sebagai abdi masyarakat pada kenyataannya menempatkan dirinya sebagai elite sosial yang meminta pengabdian dari masyarakat, (3) administrasi pemerintah adalah rendahnya kapasitas berinovasi para pegawai pemerintah untuk memecahkan persoalan publik yang semakin kompleks dalam dunia yang tidak pernah istirahat dari dinamika perubahan yang cepat, (4) kuatnya pengaruh politik dalam lingkungan administrasi pemerintah. Intervensi ini menyebabkan penyelenggaraan pemerintahan menjadi tidak profesional. Begitu pula yang terjadi pada Staf Pegawai Kelurahan Gandul, Karang Taruna dan Tim PKK Kelurahan Gandul, Cinere-Depok dituntut agar selalu prima di dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Saat ini jumlah penduduk kelurahan Gandul tercatat 1.851.878 orang. Jenis pelayanan yang menjadi tanggung jawab kelurahan Gandul-Cinere, Depok kepada masyarakat ada 18 jenis surat keterangan yang menjadi tugas rutin dilakukan oleh para staf. Melihat kondisi seperti ini maka dipandang perlu untuk memberikan pelatihan serta pendampingan bagaimana menangani tata persuratan administrasi di kantor kelurahan Gandul sehingga memberikan kualitas pelayanan yang prima. Intervensi ini menyebabkan penyelenggaraan pemerintahan menjadi tidak profesional (Trilestari, 2008) (Pasolong: 2011). Dalam sistem pemerintahan dikenal istilah *new public management (NPM)*, yang konsepnya terkait dengan manajemen kinerja sektor publik, yang mana pengukuran kinerja merupakan salah satu dari prinsip-prinsipnya. NPM atau Manajemen Berbasis Kinerja di Indonesia sebenarnya sudah dimulai sejak tahun 1999 dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Melaksanakan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah merupakan wujud pertanggungjawaban instansi pemerintah dalam mencapai misi dan tujuan organisasi dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan. Pelayanan publik merujuk pada Undang - Undang No.25 Tahun 2009, Pasal 1 Ayat (1) yang menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Menurut (Denhardt & Robert, 2003) (Pollit & Bouckaer: 2011) dalam administrasi negara telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik dari model administrasi negara tradisional (*traditional public administration*) ke model manajemen negara baru (*new public management*) dan kemudian ke model pelayanan publik baru (*new public services*). Perkembangan dan pergeseran paradigma tersebut secara logis membawa implikasi terhadap penyelenggaraan peran dan praktik birokrasi, khususnya terkait dengan pendekatan yang digunakan dalam pembuatan dan pelaksanaan strategi, pengelolaan organisasi secara internal, interaksi birokrasi dengan lingkungan, serta interaksi antara birokrasi dengan politisi, masyarakat dan aktor-aktor lain di luarnya (Prasojo, 2008). *New Public Management (NPM)* merupakan pendekatan dalam menjalankan kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh organisasi atau lembaga pemerintah yang ada pada tingkat pusat maupun daerah. NPM juga menerapkan manajemen pada sektor bisnis akan lebih unggul dari pada manajemen yang dilakukan oleh birokrasi sehingga kondisi ini harus mengalami pergantian atau perubahan. (Hood, 1991) (Hughes, 1998). *New Public Service (NPS)*: "*a set of idea about the role of public administration in the governance system that place public service, democratic governance*

*and civicengagement at the center*” (Saefullah, 1999). Administrasi Perkantoran merupakan kegiatan administrasi yang merupakan proses adanya kerjasama dari beberapa individu melalui cara yang lebih efisien dan efektif (Gie, 1992). Surat secara umum surat adalah alat untuk menyampaikan suatu maksud secara tertulis. surat adalah salah satu sarana komunikasi secara tertulis untuk menyampaikan informasi dari satu pihak (orang, instansi atau orang organisasi) kepada pihak lain (orang, instansi atau organisasi). Informasi dalam surat dapat berupa pemberitahuan, pernyataan, permintaan, laporan, pemikiran, sanggahan dan sebagainya (Finoza, 2006) (Atmosudirdjo, 1995). Arsip merupakan suatu kumpulan dokumen yang disimpan secara sistematis karena mempunyai suatu kegunaan agar setiap kali diperlukan dapat secara cepat ditemukan kembali (Atmosudirdjo, 1995). Berdasarkan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1971 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Kearsipan, pasal 1 ayat a dan ayat b dalam menetapkan bahwa yang dimaksud dengan arsip adalah: (a) Naskah-naskah yang dibuat dan diterima oleh Lembaga-Lembaga Negara dan Badan-Badan Pemerintahan dalam bentuk corak apapun, baik dalam keadaan tunggal maupun berkelompok, dalam rangka pelaksanaan kegiatan pemerintahan, (b) Naskah-naskah yang dibuat dan diterima oleh badan-badan swasta dan atau perorangan, dalam bentuk corak apapun, baik dalam keadaan tunggal maupun berkelompok, dalam rangka pelaksanaan kehidupan kebangsaan [Tjiptono, 2005]. Pelayanan Prima: Pengertian dari pelayanan (*service*) adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan sesuatu (Finoza, 2006), (Atmosudirdjo, 1995), (Tjiptono, 2005), (Rachmayanty, 2010), (Sentana, 2006). *Service excellent* adalah berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pihak pelanggannya (*customer*), sedangkan *customer* tersebut merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan wajar (Eko *et al*, 2021), (Mariam *et al*, 2021), (Irawan, 2009) (Rachmayanti:2010).

## **METODE**

Metode analisa yang digunakan dalam penelitian untuk pengabdian kepada masyarakat ini adalah deskriptif kualitatif (Sugiyono, 2017), (Sukmawati *et al*, 2023) teknik pengumpulan data menggunakan observasi langsung, studi dokumentasi mengenai bagaimana implementasi konsep new public service staf pegawai kelurahan gandul-Depok dalam meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat, penyebaran angket kepada peserta untuk mengetahui hasil pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat setelah kegiatan selesai dilaksanakan.

Adapun objek penelitian ini adalah para peserta pengabdian kepada masyarakat yang berjumlah 20 orang terdiri dari: staf pegawai kelurahan Gandul-Depok, karang taruna, tim PKK dan LPM kelurahan Gandul. Angket yang diajukan menggunakan skala Likert (sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju) dengan mengajukan lima indikator pelayanan prima, yaitu: *performance*, *emphaty*, *reliability*, *responsive* dan *assurance*. Sedangkan wawancara langsung dilakukan dengan Lurah Gandul-Depok (Ilham, 2024) berkaitan dengan konsep pelayanan publik yang telah dilakukan staf pegawai kelurahan Gandul-Depok kepada masyarakat baik berhubungan dengan kegiatan rutin administrasi maupun pelayanan publik lainnya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil pengabdian pada masyarakat menunjukkan bahwa indikator pelayanan prima yang digunakan dalam pengabdian kepada masyarakat menyangkut lima indikator, yaitu: (a) *performance*, (b) *emphaty*, (c) *reliability*, (d) *responsive*, dan (e) *assurance*. Untuk indikator *performance* pertanyaan yang diajukan adalah apakah Gedung kelurahan terlihat bersih dan terawat, maka jawabannya 20% sangat setuju, 65% setuju, 10% ragu-ragu, dan 5% tidak setuju. Artinya bahwa kondisi Gedung pelayanan masih relatif bersih dan terawat dengan baik.

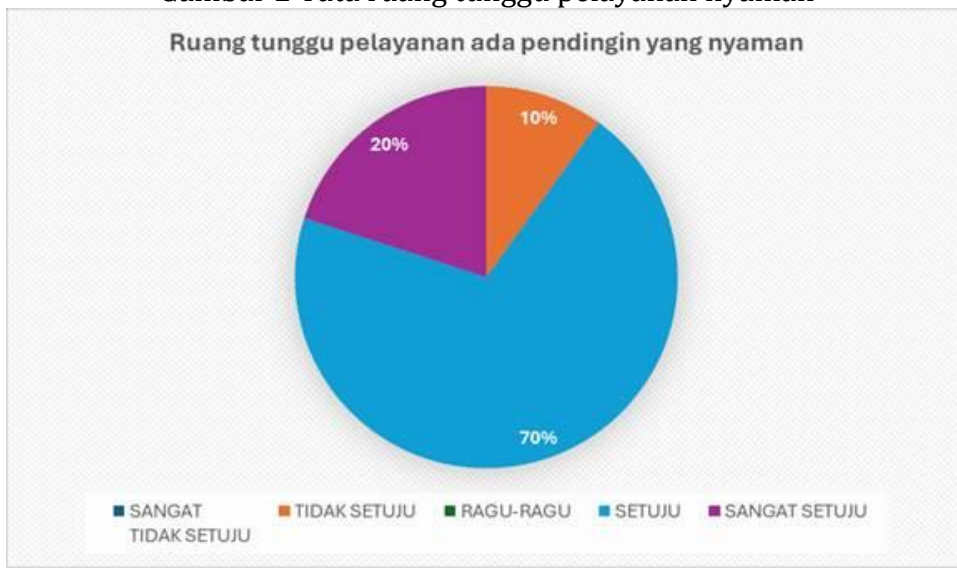
Gambar 1 Gedung kelurahan terlihat bersih dan terawat



Sumber: data diolah, Juli 2024

Adapun tata ruang tunggu pelayanan nyaman dijawab responden 20% sangat setuju, 75% setuju dan 5% ragu-ragu, hasil ini menunjukkan bahwa ruang tunggu pelayanan dinilai responden masih nyaman.

Gambar 2 Tata ruang tunggu pelayanan nyaman



Sumber: data diolah, Juli 2024

Selanjutnya untuk indicator empathy, pertanyaan yang diajukan apakah staf kelurahan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat sesuai standar, dijawab sangat setuju 20%, dan 80% setuju, artinya bahwa staf kelurahan telah mengimplementasikan standar pelayanan publik yang telah ada dari pemerintah.

Gambar 3 Staf kelurahan dalam memberikan pelayanan administrasi mendengarkan keluhan/pertanyaan masyarakat sesuai standar

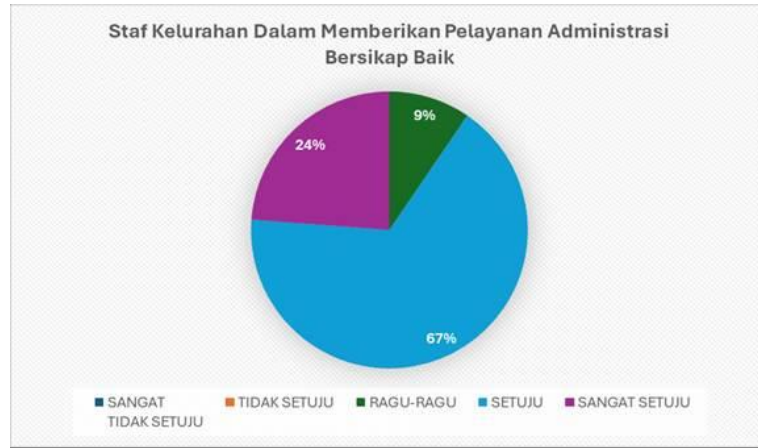


Sumber: data diolah, Juli 2024

Pada gambar 3 di atas mengenai staf kelurahan dalam memberikan pelayanan administrasi mendengarkan keluhan/pertanyaan masyarakat sesuai standar, dijawab 23%

sangat setuju, 68% setuju dan 9% ragu-ragu, artinya bahwa keluhan ataupun pertanyaan yang diajukan masyarakat ditanggapi dan didengarkan dengan baik.

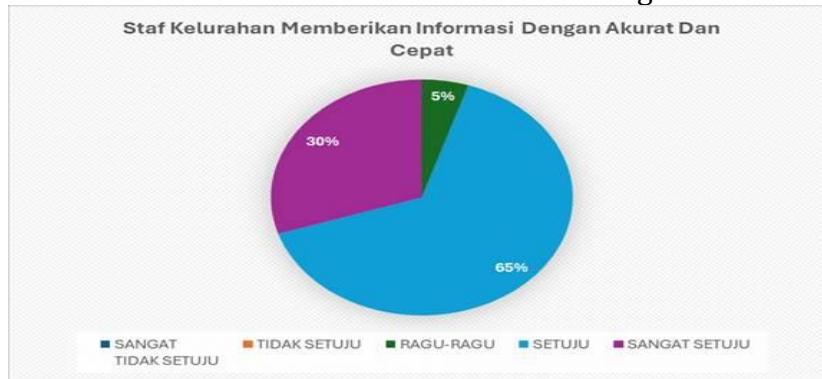
Gambar 4



Sumber: data diolah, Juli 2024

Staf kelurahan dalam memberikan pelayanan administrasi bersikap baik yang ada di gambar 4 di atas menggambarkan hasil bahwa dijawab 24% sangat setuju, 67% setuju dan 9% ragu-ragu. Untuk indicator reliability pertanyaan yang diajukan adalah apakah staf kelurahan memberikan informasi dengan akurat dan cepat, maka 30% sangat setuju, 65% setuju serta 5% menjawab ragu-ragu, hal ini menunjukkan bahwa informasi yang diberikan akurat dan cepat kepada masyarakat yang membutuhkan. Berikut gambar 5 menjelaskan hasil tersebut.

Gambar 5 staf kelurahan memberikan informasi dengan akurat dan cepat



Sumber: data diolah, Juli 2024

Sedangkan untuk pertanyaan apakah staf kelurahan memberikan pelayanan dengan teliti dan tepat waktu, maka 25% responden menjawab sangat setuju, dan 75% menjawab setuju, artinya bahwa untuk kategori ini pelayanan oleh staf kelurahan dilakukan secara teliti dan waktunya tepat.

Gambar 6 Staf kelurahan memberikan pelayanan dengan teliti dan tepat waktu



Sumber: data diolah, Juli 2024

Untuk indicator responsive maka pertanyaan yang diajukan adalah apakah staf kelurahan menjalankan tugas sesuai aturan pemerintahan, maka responden menjawab bahwa 20% sangat

setuju dan 80% setuju, artinya bahwa staf kelurahan telah menjalankan tugas sesuai aturan dari pemerintah mengenai pelayanan publik. Selanjutnya untuk pertanyaan mengenai staf kelurahan menangani keluhan dengan cepat dan tepat, dijawab responden 15% sangat setuju, 80% setuju dan 5% ragu-ragu, artinya bahwa masih ada responden yang masih ragu perihal kinerja staf kelurahan tersebut.

Gambar 7 staf kelurahan menangani keluhan dengan cepat dan tepat



Sumber: data diolah, Juli 2024

Untuk indikator assurance maka pertanyaan yang diajukan adalah apakah staf kelurahan memiliki pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan tugas dan fungsinya, dijawab 20% sangat setuju, 75% setuju dan 5% ragu-ragu, artinya bahwa staf kelurahan telah memiliki pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan tugas dan fungsinya. Untuk pertanyaan staf kelurahan disiplin waktu Ketika memberikan pelayanan dijawab 25% sangat setuju, 70% setuju dan 5% ragu-ragu artinya bahwa staf kelurahan telah memiliki disiplin terhadap waktu.

Gambar 7 Staf kelurahan disiplin waktu Ketika memberikan pelayanan



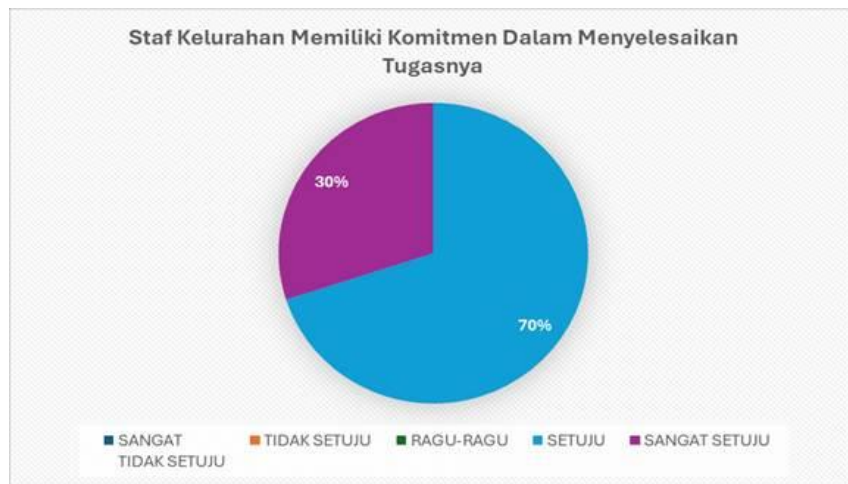
Sumber: data diolah, Juli 2024

Dari hasil angket mengenai konsep pelayanan yang dilakukan oleh staf kelurahan Gandul-Depok Sebagian besar hasilnya menunjukkan bahwa staf kelurahan telah melakukan standar pelayanan publik sesuai standar pelayanan sehingga masyarakat merasa nyaman dan puas.

### Pembahasan

Untuk wawancara dengan lurah Gandul-Depok (Ilham, 2024) terkait konsep new public service menunjukkan bahwa staf kelurahan telah memiliki komitmen dalam menyelesaikan tugasnya dengan baik. Terbukti bahwa pertanyaan yang diajukan dalam angket terkait komitmen staf kelurahan Gandul-Depok memberikan hasil bahwa 30% sangat setuju dan 70% setuju. Kondisi ini membuktikan bahwa staf kelurahan Gandul-Depok dalam menunjang tugas rutin administrasi telah dilakukan dengan komitmen yang baik kepada masyarakat. Kondisi ini sesuai dengan teori dari (Irawan, 2009), (Tjiptono, 2005).

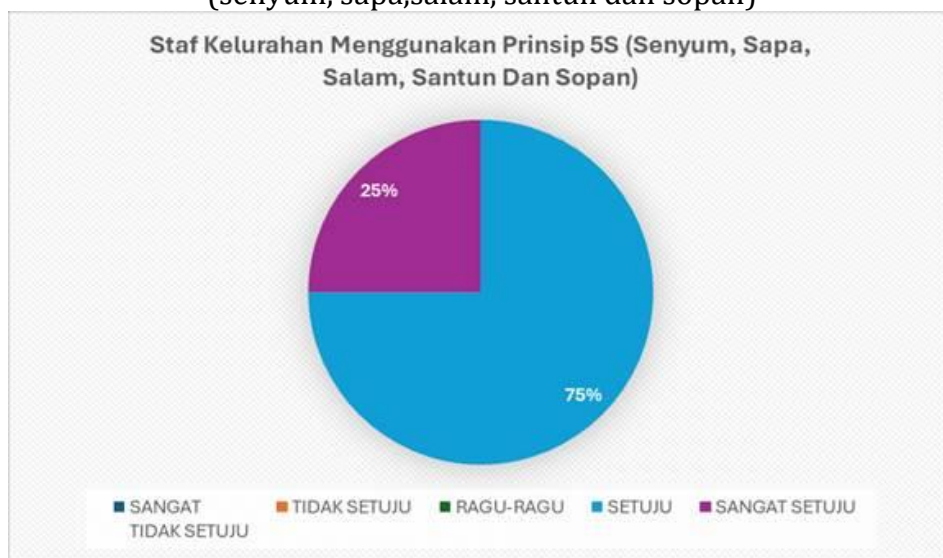
Gambar 8 Staf kelurahan telah memiliki komitmen dalam menyelesaikan tugasnya



Sumber: data diolah, Juli 2024

Selanjutnya untuk pertanyaan lain yang relevan dengan hasil wawancara mengenai sikap dan kepribadian yang ditunjukkan oleh staf kelurahan telah menggunakan prinsip 5S (senyum, sapa, salam, santun dan sopan). Kondisi ini sesuai dengan pertanyaan dalam angket yang telah dijawab responden sebesar 25% menjawab sangat setuju dan 75% setuju, artinya bahwa staf kelurahan telah menggunakan prinsip pelayanan yang baik. Artinya bahwa hasil ini relevan dan sesuai pendapat dari Abdulah (2016) bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil yang dapat dirasakan oleh pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan menurut penelitian terdahulu (Irawan, 2009) (Narimawati, 2007) (Tjiptono, 2005) bahwa pelanggan bukan hanya semata-mata membeli barang atau jasa akan tetapi dapat membeli manfaat yang diberikan oleh barang atau jasa yang bersangkutan (Sunyoto, 2014), (Sunyoto, 2015) (Tipton *et al*, 2016), (Sudarmanto, 2014). Sedangkan hasil tersebut dapat dilihat pada gambar 9 berikut:

Gambar 9 Staf kelurahan menggunakan prinsip 5S (senyum, sapa,salam, santun dan sopan)



Sumber: data diolah, Juli 2024

Konsep pelayanan yang relevan dengan prinsip 5S menjadi mutlak dimiliki sebagai kompetensi dari staf kelurahan Gandul-Depok. Kondisi ini sejalan dengan pendapat dari Sudarmanto (2014) yang menjelaskan bahwa dalam ciri kompetensi memiliki karakteristik adanya motif (*motive*), sifat (*traits*), konsep diri (*self-concept*), pengetahuan (*knowledge*), serta keterampilan (*skill*). Kompetensi memiliki karakteristik seperti: (a) kompetensi intelektual yang menjelaskan mengenai perilaku atau kemauan serta kemampuan intelektual dari individu, (b) kompetensi emosional yang menjelaskan adanya kepemilikan dari sikap perilaku seseorang dalam menguasai diri dan memahami bagaimana melihat lingkungan yang objektif serta moralis sehingga bentuk emosinya menjadi relatif lebih stabil ketika menghadapi masalah, dan (c) adanya kompetensi sosial yang menerangkan mengenai karakter sikap dan perilaku ataupun kemauan disertai kemampuan dalam bentuk simpul kerjasama dengan pihak lain sehingga menjadi lebih stabil ketika berhadapan dengan masalah. *New public service* (NPS)

merupakan teori mengenai demokrasi kewarganegaraan, model komunitas dan masyarakat sipil yang akomodatif terhadap peran masyarakat sipil dengan membangun kepercayaan sosial, kohesi sosial dan jaringan sosial di dalam tata pemerintahan yang demokratis (Denhardt & Robert, 2003). NPS juga menjelaskan mengenai bagaimana organisasi humanis dan administrasi negara baru yang fokus terhadap nilai-nilai kemanusiaan, keadilan dan isu-isu sosial yang lainnya. Dalam perspektif NPS tersebut maka administrasi negara pada era post modern telah mengutamakan adanya dialog mengenai permasalahan publik yang muncul dan memecahkan persoalan publik daripada menggunakan konsep one best way perspective. Selanjutnya (Denhardt & Robert, 2003),(Pasolong: 2011),(Prasojo, 2008) mengatakan bahwa konsep NPS berakar dari slogan: serve citizen not customers untuk melayani warga negara, mengutamakan kepentingan publik, kewarganegaraan lebih berharga daripada kewirausahaan, berpikir strategis, bertindak demokratis, mengetahui adanya akuntabilitas serta melayani daripada mengarahkan, menghargai manusia bukan hanya sekedar dilihat dari produktivitas (Nawawi, 2009), (Oluwu, 2002).

Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan dengan memberikan materi pelatihan terkait komunikasi dalam organisasi, manajemen pelayanan prima, administrasi dan konsep new public service, serta pengembangan potensi diri dalam upaya meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat (Pasolong, 2011), (Pollitt & Bouckaert, 2011).

## **SIMPULAN**

Dalam simpulan ini dapat disampaikan bahwa konsep new public service telah dilaksanakan oleh staf kelurahan Gandul-Depok di dalam menunjang tugas rutin administrasi dengan baik. Selanjutnya pelayanan prima telah dilakukan staf kelurahan Gandul-Depok dengan merujuk pada konsep pelayanan prima sesuai standar pelayanan publik yang telah ditetapkan pemerintah sehingga kepentingan masyarakat dalam memperoleh informasi serta pelayanan dilakukan dengan baik. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat di kelurahan Gandul-Depok telah dilakukan dengan baik terbukti peserta merasa puas dalam menerima materi yang diberikan instruktur serta berharap dalam waktu yang akan datang dilaksanakan lagi pengabdian kepada masyarakat dengan topik e-pelayanan digital.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini didanai DIPA Politeknik Negeri Jakarta (PNJ) tahun 2024, untuk itu terima kasih disampaikan juga kepada Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (P3M) PNJ atas bimbingan dan arahnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdulah, Thamrin dan Francis Tantri. 2016. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT Atmosudirdjo, S. Prajudi. 1995. Kesekretarian dan Administrasi Perkantoran. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Denhardt JV. & Robert BD. 2003, The New Public Service. Armonk: ME. Sharpe.
- Eko, Zaenal Abidin, Iis Mariam, Ida Nurhayati, Anis M, Nining Latianingsih. 2021. Knowledge Sharing Lintas Keilmuan Melalui We-Based Seminar di Masa Work from Home. Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Aptekmas, Vol.3, Nomor 4, (2020), hal 26-36. DOI: <http://dx.doi.org/10.36257/apts.v3i4>
- Finoza, Lamuddin. 2006. Seri Korespondensi Indonesia: 1: Diksi Insan Mulia, Jakarta
- Gie, The Liang. 1992. Administrasi Perkantoran Modern, Cetakan ke-4, Penerbit Nur Cahya, Yogyakarta
- Hood, Christopher. 1991. A Public Management for All Seasons. Public Administration (dalam bahasa Inggris). 69 (1): 3-19. doi:10.1111/j.1467-9299.1991.tb00779.x. ISSN 1467-9299.
- Hughes, Owen E. 1998. Public Management and Administration. London: Macmillan Education UK. hlm. 52-80. ISBN 978-0-333-74849-7.
- Irawan, Handi. 2009. Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan, Cetakan Kesebelas. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Mariam, Iis., Titik Purwinarti, Zaenal Abidin Eko, Endah Wartiningih, Nining Latianingsih. 2021. Pelayanan Prima dalam Proses Pembelajaran pada Masa Covid-19 oleh Guru TK di Kecamatan

- Sawangan, Kotamadya Depok. Prosiding SENTIASA- UNPAM Tahun 2020. Vol.1. No.1 (2020). hal.775-784. ISSN: 2774-4833. <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Senan>
- Mariam, Iis., Titik Purwinarti, Zaenal Abidin Eko, Endah Wartiningsih, Nining Latianingsih. 2021. Kreativitas Pembelajaran Melalui Communication Skill dalam Masa Pandemi COVID-19 oleh Guru TK di Kecamatan Sawangan, Kotamadya Depok. Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Indonesia. Vol.1, No.4 (2020), hal 272-279. e-ISSN: 2721-026X.<http://icsejournal.com/index.php/JPKMI>. DOI:<https://doi.org/10.36596/jpkmi.vli4.107>
- Narimawati, Umi. 2007. Riset Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Agung Media
- Nawawi, Ismail. 2009. Public Policy, Analisis, Strategi Advokasi Teori, dan Praktek. Surabaya: PMN
- Oluwu, D. 2002. Introduction new public management: An African reform paradigm? Afrika Development, XXVII (3&4). Available online: <http://www.qub.ac.uk/cawp/research/meehan.pdf>
- Pasolong, Harbani. 2011. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Pollitt, Christopher & Bouckaer, Geert. (2011). Public Management Reform; A Comparative Analysis – New Public Management, Governance, and Neo Weberian State Third Edition. New York. Oxford University Press.
- Prasojo E. 2008. Perkembangan Ilmu Administrasi Publik dan Isu-isu Kontemporer Administrasi Negara di Indonesia. Makalah yang disampaikan pada Kuliah Umum STIA LAN Bandung, 14 Maret 2008.
- Rachmayanty, Nina. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu  
Raja Grafindo Persada
- Saefullah. 1999. Konsep Dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Sumedang: FISIP UNPAD
- Sentana, Aso, 2006. Excellent Service & Customer Satisfaction. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Sudarmanto. 2014. Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM. Cetakan Kedua. Pustakan Pelajar. Yogyakarta
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta
- Sukmawati, U. S., Katsirin, K., Chotimah, C., & Suherman, E. 2023. Konsep Dasar dalam Merancang Penelitian Studi Islam: Memahami Objek Penelitian. AL-FIQH: Journal of Islamic Studies, 1(1), 11-19.
- Sunyoto, Danang. 2014. Praktik Riset Perilaku Konsumen. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Sunyoto, Danang. 2015. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, 2005. Prinsip-prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: Andi
- Trilestari, Endang Triwijatmi. 2008. Reformasi Administrasi dengan Pendekatan “System Thinking” Mengkonstruksi Birokrasi Dalam Mengatasi Kompleksitas Permasalahan Untuk Suatu Perubahan. <https://jia.stialanbandung.ac.id>. pp. 218-233
- Undang-undang Nomor 7 Tahun 1971 tentang Ketentuanketentuan Pokok Kearsipan