

# **ANALISA PENERAPAN KOMUNIKASI EFEKTIF UNTUK PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA SAMARINDA**

**Adhitya Fahreza<sup>1</sup>  
Sugandi<sup>2</sup>  
Sarwo Edy Wibowo<sup>3</sup>**

## ***Abstrak***

*Dalam menjalankan roda pemerintahan terjadi interaksi antara setiap aparatur pemerintahan dalam melakukan tugas dan kewajiban sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Interaksi tersebut terjadi dengan adanya komunikasi yang secara langsung maupun yang memerlukan perantara. Berdasarkan permasalahan dan uraian diatas, penulis tertarik untuk meneliti mengenai komunikasi efektif dan pelayanan publik yang di berikan kepada masyarakat dengan judul: “Analisa penerapan Komunikasi Efektif untuk Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda. Penelitian saya di Catatan Sipil dapat disimpulkan bahwa komunikasi efektif dan pelayanan publik belum maksimal dikarenakan banyak kendala-kendala dilapangan antara karakter staff pelayanan sendiri maupun pengertian masyarakat dan instansi catatan sipil. Catatan sipil kota Samarinda sendiri sedang berupaya untuk meningkatkan sistem pelayanan yang baik agar menjadi contoh buat instansi pemerintahan lainnya, hal ini perlu peran aktif masyarakat dalam menyumbangkan masukan atau saran agar Catatan Sipil menjadi instansi pelayanan yang terbaik kedepannya.*

***Kata Kunci:*** *Komunikasi Efektif, Pelayanan Publik, Catatan Sipil*

## **Pendahuluan**

Dalam menjalankan roda pemerintahan terjadi interaksi antara setiap aparatur pemerintahan dalam melakukan tugas dan kewajiban sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Interaksi tersebut terjadi dengan adanya komunikasi yang secara langsung maupun yang memerlukan perantara.

Pemerintahan yang berfungsi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dipengaruhi oleh keberlangsungan komunikasi yang dijalankan tersebut. Adanya komunikasi atau interaksi yang berjalan lancar kepada

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [fahrezaadit@gmail.com](mailto:fahrezaadit@gmail.com)

<sup>2</sup> Sugandi, Staf Pengajar Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

<sup>3</sup> Sarwo Edy Wibowo, Staf Pengajar Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

masyarakat memberikan dampak positif terhadap eksistensi pemerintah di Indonesia. Interaksi langsung yang terjadi antara pegawai dan masyarakat disebabkan adanya kondisi atau lingkungan pekerjaan yang mendukung.

Motivasi yang diberikan oleh pimpinan kepada pegawai merupakan suatu bentuk komunikasi yang mampu meningkatkan kinerja pegawai tersebut sehingga perealisasi tugas dapat mencapai hasil yang baik

Pelayanan publik sendiri dapat diartikan serangkaian aktivitas yang dilakukan pemerintah beserta aparaturnya kepada masyarakat dalam mewujudkan peningkatan kualitas kehidupan masyarakat sekaligus memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani. Sebagai salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat, sudah tentunya suatu pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah harus mencakup seluruh masyarakat yang membutuhkannya, dan yang paling penting lagi adalah bagaimana masyarakat dapat merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan kepada mereka.

Akan tetapi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sendi pelayanan antara lain yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk, masih dirasakan belum seperti yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan, keluhan masyarakat baik yang disampaikan secara langsung kepada pimpinan unit pelayanan maupun melalui surat pembaca pada berbagai media massa. Dilain pihak masyarakat sebagai unsur utama yang dilayani belum memberikan kontrol yang efektif untuk menjadi unsur pendorong dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik..

Dewasa ini Masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pada Bab IV pasal 11 ayat (2) ditetapkan bahwa bidang pemerintahan yang wajib dilaksanakan oleh Daerah Kabupaten dan Daerah Kota adalah pekerjaan umum, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan, pertanian, perhubungan, industri dan perdagangan, penanaman modal, lingkungan hidup, pertanahan, koperasi, dan tenaga kerja. Berdasarkan undang-undang tersebut, bidang pekerjaan umum yang memiliki layanan prima seperti dinas kependudukan dan catatan sipil menempati urutan pertama dari bidang pemerintahan yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah daerah kabupaten dan kota. Ini berarti bahwa dalam rangka Otonomi Daerah, Pemerintah Kabupaten dan Pemerintah Kota bertanggung jawab sepenuhnya dalam penyelenggaraan kesejahteraan umum meningkatkan minat masyarakat untuk melakukan registrasi di wilayahnya, dengan memberikan pelayanan yang memuaskan.

Guna mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pembangunan tersebut, maka aparatur pemerintah harus lebih mampu dan tanggap untuk memberikan kesempatan seluas-luasnya dalam pelayanan di berbagai bidang

kepada masyarakat. Dalam dunia publik saat ini yang kerap diwarnai oleh privatisasi yang semakin kental, dan kerap menimbulkan kesan semakin besarnya kehendak masyarakat, juga keinginan dari masyarakat kepada aparatur pemerintahan, khususnya pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, yang mana saat ini masyarakat semakin sadar dalam mutu yang diterima dalam menilai kinerja sebuah organisasi atau instansi Dinas Pemerintahan daerah. Dapat dikatakan bahwa suatu pelayanan masyarakat yang bermutu menuntut adanya penerapan kinerja Pegawai yang bekerja secara Profesional, yang dapat saling berkomunikasi dalam memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Berdasarkan permasalahan dan uraian diatas, penulis tertarik untuk meneliti mengenai komunikasi efektif dan pelayanan publik yang di berikan kepada masyarakat dengan judul : “Analisa penerapan Komunikasi Efektif untuk Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda

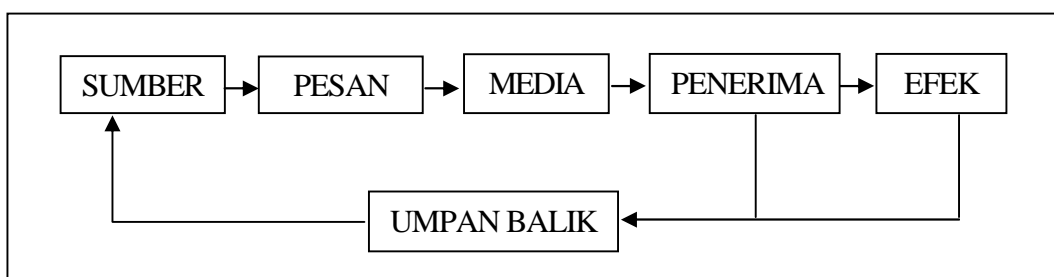
## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Teori Komunikasi***

Menurut Effendy, (2007:74) komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu, mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik secara lisan (langsung) ataupun tidak langsung (melalui media). Lasswell : komunikasi adalah gambaran mengenai siapa, mengatakan apa, melalui media apa, kepada siapa, dan apa efeknya. Pendapat Miller, komunikasi terjadi saat satu sumber menyampaikan pesan kepada penerima dengan niat sadar untuk mempengaruhi perilaku mereka.

### ***Unsur Komunikasi***

Dari pengertian komunikasi yang telah dikemukakan, maka jelas bahwa komunikasi antarmanusia hanya bisa terjadi, jika ada seseorang yang menyampaikan pesan kepada orang lain dengan tujuan tertentu. Terdapat beberapa macam pandangan tentang banyaknya unsur atau elemen yang mendukung terjadinya komunikasi. Ada yang menilai bahwa terciptanya proses komunikasi, cukup di dukung oleh tiga unsur, sementara ada juga yang menambahkan umpan balik dan lingkungan selain kelima unsur yang telah disebutkan. Gambar Unsur-unsur Komunikasi:



### ***Komunikasi Efektif***

Komunikasi Efektif adalah proses penyampaian informasi, sehingga menimbulkan perhatian dan memberikan efek tertentu (Rakhmat, 2002 : 13). Komunikasi efektif menuntut kepekaan seseorang dalam situasi dan kondisi yang ada, bahkan telah banyak kegagalan organisasi dikaitkan dengan komunikasi yang buruk. Masalah yang paling sulit dalam komunikasi adalah bagaimana cara mendapatkan perhatian dari para pendengar untuk memastikan bahwa mereka mendengarkan

Menurut Suranto Aw, komunikasi dikatakan efektif apabila dalam suatu proses komunikasi itu, pesan yang disampaikan seorang komunikator dapat diterima dan dimengerti oleh komunikan, persis seperti yang dikehendaki oleh komunikator, dengan demikian, dalam komunikasi itu komunikator berhasil menyampaikan pesan yang dimaksudkannya, sedang komunikan berhasil menerima dan memahaminya efektifnya sebuah komunikasi adalah jika pesan yang dikirim memberikan pengaruh terhadap komunikan, artinya bahwa informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik sehingga menimbulkan respon atau umpan balik dari penerimanya seperti contohnya: adanya tindakan, hubungan yang makin baik dan pengaruh pada sikap (Suranto, 2007:5)

### ***Hambatan Komunikasi***

Roger Neugebauer dalam (Efendy 2006:12) artikelnya “Communication: A two-way Street” mengungkapkan beberapa kendala yang sering dialami oleh sebuah organisasi dalam berkomunikasi dua arah, yaitu:

#### ***Perlindungan (Protectiveness)***

Pimpinan seringkali tidak memberitahukan informasi tertentu pada pegawainya atau timnya karena takut akan menyakiti hati pegawai. Alasan lain adalah bahwa pimpinan menganggap bahwa informasi tersebut harus dilindungi, dan bukan untuk konsumsi pegawai karena pegawai tidak akan mungkin mengerti apa yang akan disampaikan.

#### ***Pertahanan (Defensiveness)***

Selain menahan informasi, seseorang juga bisa saja tidak mau menerima informasi (menolak untuk mendengar informasi yang disampaikan). Hal ini terjadi jika mereka sudah membentuk emosi negative terhadap orang yang memberi informasi, mungkin karena orang tersebut telah merendahkan dengan kata-kata yang menyakitkan.

#### ***Kecenderungan Untuk Menghakimi (Tendency to evaluate)***

Jika mendapat informasi dari seseorang mengenai keburukan orang lain, komunikator cenderung mengambil sikap yang mengevaluasi tanpa mengumpulkan data yang lengkap sebelum berkomunikasi dengan orang yang dibicarakan tersebut.

### ***Perspektif yang sempit (Narrow perspectives)***

Karena jarang meninjau pekerjaan orang lain, atau keluar dari lingkungan pekerjaan sendiri, seseorang seringkali dibatasi pada acara pandangnya sendiri. Ia tidak mencoba melihat dari sudut pandang orang lain.

### ***Harapan yang tidak sesuai (Mismatched expectations)***

Peter Drucker mengatakan bahwa pikiran manusia seringkali hanya membatasi informasi yang cocok dengan ekspektasinya jika ternyata informasi yang disampaikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka orang tersebut cenderung tidak termotivasi untuk mendengarkan informasi yang disampaikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka orang tersebut cenderung tidak termotivasi untuk mendengarkan informasi yang disampaikan.

### ***Keterbatasan waktu (Insufficient time)***

Alasan lain adalah keterbatasan waktu untuk menyampaikan informasi secara menyeluruh. Karena kegiatan rutin yang harus diselesaikan dengan segera, seringkali waktu berkomunikasi dilupakan, atau komunikasi dilakukan dengan tergesa, akibatnya, informasi yang disampaikan kepada orang lain pun tidak lengkap sehingga ada kemungkinan informasi tersebut salah dipahami.

### ***Pelayanan Publik***

Pelayanan Publik adalah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan publik adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standard dan prosedur pelayanan (Suwithi, 1999; 4)

Moenir (2001:47) mengatakan tujuan pelayanan yaitu untuk memperoleh kemudahan dalam pengurusan kepentingan, mendapatkan pelayanan yang wajar, mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang khususnya dipihak pengguna pelayanan yaitu masyarakat.

### **Metode Penelitian**

Penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dengan metode penjabaran Deskriptif untuk mengetahui fakta-fakta dan sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki, tanpa suatu maksud mengambil kesimpulan yang berlaku umum.

Arikunto (2003:234) mengatakan bahwa penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala yang dikumpulkan dilapangan menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan.

Sesuai dengan penelitian ini maka jenis penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang memaparkan dan bertujuan untuk memberikan gambaran serta penjelasan mengenai penelitian, dalam hal ini adalah bagaimana Komunikasi Efektif dan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Samarinda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## **Hasil Penelitian**

Seperti yang telah dikemukakan sebelumnya, bahwa bahwa yang menjadi fokus penelitian ini adalah Komunikasi Efektif dan Pelayanan Publik dengan beberapa indikator dari penelitian yang telah dikemukakan oleh penulis sebelumnya. Maka sebagai berikut, di bawah ini dapat dilihat mengenai penyajian data yang telah diperoleh di lapangan dari hasil penelitian yang telah diperoleh di lapangan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, Komunikasi Efektif dan Pelayanan Publik tersebut meliputi:

### ***Pemahaman***

Pemahaman merupakan kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator. Tujuan dari komunikasi adalah terjadinya pengertian bersama, dan untuk sampai pada tujuan itu, maka baik komunikator maupun komunikan harus sama-sama saling mengerti fungsinya masing-masing. Dalam hal ini komunikasi dikatakan efektif bila komunikator mampu menyampaikan pesan sedangkan komunikan mampu menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator. Didalam komunikasi efektif yang baik harus dapat mudah dipahami dan dimengerti sesuai dengan standar agar di dalam proses pelayanan masyarakat mudah memahami komunikasi yang disampaikan. Dari hasil observasi yang saya lakukan di dinas kependudukan dan catatan sipil bahwa dari Dinas Kependudukan semoga berupaya maksimal dalam penyampaian pesan kepada masyarakat tetapi tidak semua masyarakat dapat memahami pesan disampaikan karena banyak faktor yang mempengaruhi seperti faktor usia dan Pendidikan tidak dapat dipungkiriin masyarakat

### ***Kesenangan***

Yakni proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan ke dua belah pihak. Suasana yang lebih rileks dan menyenangkan akan lebih enak untuk berinteraksi bila dibandingkan dengan suasana yang tegang. Karena komunikasi bersifat fleksibel. Dengan adanya suasana semacam itu, maka akan timbul kesan yang menarik. Komunikasi efektif harus bersifat fleksibel, fleksibel sendiri artinya mudah menyesuaikan diri. Didalam menghadapi masyarakat yang berubah setiap harinya, pelayanan yang diberikan harus bisa menyesuaikan dengan karakter orang yang berbeda-beda agar dapat membuat pengguna jasa pelayanan tidak Tegang dan menjadi rileks.

### ***Pengaruh pada sikap***

Tujuan berkomunikasi adalah untuk mempengaruhi sikap. Jika dengan berkomunikasi kemudian terjadi perubahan perilaku, maka komunikasi yang terjadi adalah efektif, dan jika tidak ada perubahan pada sikap seseorang, maka komunikasi tersebut tidaklah efektif. Didalam sebuah proses pelayanan kita menghadapi banyak sekali pengguna layanan yang memiliki karakter berbeda-beda, sebagai pemberi jasa yang baik kita harus membuat konsumen atau

pengguna jasa dapat mengubah perilaku, dapat mengubah perilaku disini dimaksudkan komunikasi yang timbal balik, dimana pada saat pelayan terjadi perilaku konsumen yang awalnya cuek, lebih mudah terbuka

### ***Tindakan***

Komunikasi akan efektif jika kedua belah pihak setelah berkomunikasi terdapat adanya sebuah tindakan. Komunikasi efektif yang baik akan terjadi jika kedua belah pihak antara Staff pelayanan dan masyarakat saling merespon dalam tanggapan yang positif, arti positif disini konsumen memberikan tanggapan yang baik atau berkomunikasi dengan lancar dan dapat menerima semua omongan yang disampaikan.

### ***Transparan***

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Dimana pelayanan tersebut aktif dalam memberikan informasi kepada masyarakat baik dalam bentuk tulisan atau spanduk maupun dari media sosial agar masyarakat tahu kinerja apa saja yang sudah dilakukan oleh pemerintah, dan masyarakat berperan aktif sebagai pengawas dalam kemajuan instansi pelayanannya.

### ***Akuntabilitas***

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. didalam sebuah pelayanan capil banyak arsip atau data-data kita yang bersifat pribadi dan tidak boleh sembarang orang yang tahu, di sistem pelayanan capil sendiri pelayanan yang dianut bersifat akuntabilitas yang artinya pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan.

### ***Kondisional***

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Pelayanan ini harus melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya dan secepat-cepatnya, pelayanan yang baik harus dilakukan dengan cepat dan tepat hal ini dimaksudkan agar pelayanan berjalan dengan cepat tanpa membuang-buang waktu.

### ***Partisipatif***

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan yang baik harus dapat menerima semua masukan berupa kritik dan saran guna mendorong pelayanan menjadi lebih baik. Partisipatif sendiri terjadi apabila masyarakat sadar bahwa pentingnya peran

mereka dalam membangun sebuah pelayanan yang diharapkan dapat membantu menyelesaikan permasalahan yang terjadi di catatan sipil samarinda

### ***Kesamaan Hak***

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain. Pelayanan yang adil harus diberlakukan dengan tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain. Dalam hal ini kita harus sadar betul tentang ada hak dalam melakukan pelayanan, kita tidak boleh membedakan suatu layanan dalam segi apapun. supaya terjalin pelayanan yang nyaman dan aman bagi yang menerima suatu pelayanan.

### ***Keseimbangan Hak dan Kewajiban***

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Dimaksudkan pelayanan ini sendiri terjadi karena adanya penerima dan pemberi, penerima adalah masyarakat dan pemberi adalah staff pelayanan. Hal ini terjadi kita harus memperhatikan aspek-aspek hak dan kewajiban yang berlaku. Sebagai penerima kita harus menerima hak-hak yang didapatkan dalam menerima sebuah pelayanan. Harus bersifat adil pelayanan yang diberikan harus tidak memilih dan sesuai dengan pelayan yang berlaku (standar )

Penelitian saya di Catatan Sipil dapat disimpulkan bahwa komunikasi efektif dan pelayanan publik belum maksimal dikarenakan banyak kendala-kendala dilapangan antara karakter staff pelayanan sendiri maupun pengertian masyarakat dan instansi catatan sipil. Catatan sipil kota Samarinda sendiri sedang berupaya untuk meningkatkan sistem pelayanan yang baik agar menjadi contoh buat instansi pemerintahan lainnya, hal ini perlu peran aktif masyarakat dalam menyumbangkan masukan atau saran agar Catatan Sipil menjadi instansi pelayanan yang terbaik kedepannya.

### ***Kesimpulan***

1. Komunikasi efektif mempengaruhi suatu pelayanan publik di Dinas Catatan Sipil Samarinda. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi efektif yang diberikan maka pelayanan publik yang diterima masyarakat juga semakin baik.
2. Dinas Catatan Sipil Samarinda memiliki program Laskar (Layanan Satu Hari Kerja), yang efektif untuk meningkatkan niatan masyarakat dalam mengurus surat karena merasa sangat dipermudah dalam mengurus surat yang awalnya dianggap sulit.
3. Komunikasi yang diberikan di Dinas Catatan Sipil Samarinda sangat efektif yang bersifat fleksibel agar dapat menyesuaikan dalam menghadapi masyarakat.



### **Saran**

1. Diharapkan para staff pelayanan memperbaiki sistem pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa
2. Perlunya masyarakat berperan aktif memberikan masukan atau saran untuk pelayanan kantor Catatan Sipil Samarinda
3. Perlu adanya penambahan informasi-informasi tentang syarat-syarat pengurusan berkas-berkas di Catatan Sipil Samarinda
4. Adanya penambahan reward atau penghargaan kepada staff pelayanan yang bagus dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

### **Daftar Pustaka**

- Arikunto, S., 2007, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi VI hal 134*, Rineka Apta, Jakarta.
- Atik,dan ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- A W. Suranto. 2007. *Komunikasi Efektif Untuk Mendukung Kinerja Perkantoran*. UNY. Yogyakarta
- Buku Profil 2016 *Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda*
- Cangara, Hafied. 2014.*Komunikasi Politik: Konsep Teori & Strategi*.Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Cangara, Hafied (2009). *Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Revisi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada
- Daryanto (2010) *Ilmu Komunikasi Cetakan I*, Bandung ; Satu Nusa
- Effendy, Onong Uchjana. (2003). *Ilmu, teori dan filsafat komunikasi*. Bandung : Citra Aditya Bakti
- Effendy, Onong Uchjana. 2007. *Ilmu Komunikasi (Teori dan Praktek)* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Jalaluddin, Rakhmat, 2002. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Kotler, Philip 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Maddy, Khairul, 2009, *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Publik*, Jakarta ; Chama Digit
- Miles, Mattew B dan A. Michael Huberman. (2007). *Analisis Data Kualitatif, Buku sumber tentang metode-metode baru*. Jakarta: Universitas Indonesia Press
- Moenir,H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Narwoko , J. Dwi dan Suyanto Bagong. 2004. *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan*. Jakarta : Kencana.

- Nursalam. 2011. *Konsep dan Penerapan Metodologi Keperawatan Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Purwanto, Djoko. 2006. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Erlangga
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik;Teori,Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwithi, Ni Wayan, 1999, *Pelayanan Prima (Costumer Care)*. Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan Pada Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan; Jakarta

***Dokumen-Dokumen:***

- Undang-Undang Republik Indonesia No.25 tahun 2009 pasal 3 *Pelayanan Publik* Republik Indonesia
- Undang -Undang Republik Indonesia No.24 tahun 2013 tentang perubahan atas Undang -Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang *Administrasi Kependudukan* Republik Indonesia