



## Analisis Kualitas Pelayanan Pada pelayanan Pendaftaran Dan Pengurusan Perkara Di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram

Abdurrahman<sup>1</sup>, Nurul Hidayati Indra Ningsih<sup>2</sup>, Oktriliani Gelora Jehadianti<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Prodi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Mataram, Indonesia

<sup>2</sup>Prodi Administrasi Bisnis, Universitas Muhammadiyah Mataram, Indonesia

<sup>3</sup>Prodi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Mataram, Indonesia

### INFO ARTIKEL

#### Riwayat Artikel:

Diterima: 12-02-2019

Disetujui: 15-02-2019

#### Kata Kunci:

1. Kualitas
2. Pelayanan
3. Pendaftaran
4. Pengurusan Perkara

Keyword :

1. Quality
2. Services
3. Registration
4. Management of Cases

### ABSTRAK

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Pendaftaran dan Pengurusan Perkara Di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram. Faktor pendukung dan penghambat Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Pendaftaran dan Pengurusan Perkara Di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram.

Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan Teknik Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Peneliti menggunakan Triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari Reduksi data, Penyajian data, dan Penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Pendaftaran dan Pengurusan Perkara di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram sudah menerapkan dimensi Kesederhanaan, Kejelasan, Akurasi, Transparansi, Sarana& Prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan dan Kenyamanan beserta indikatornya. Faktor penghambat Pelayanan Pendaftaran dan Pengurusan Perkara di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana penunjang di dalam Ruang Panitra Muda Perkara. Sedangkan faktor pendukungnya adalah keramahan dalam melayani masyarakat, semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Serta adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

#### Abstract

*This study aims to find out Service Quality in Case Registration and Management Services at Mataram. State Administrative Court Supporting factors and inhibitors of Service Quality in Case Registration and Management Services at the Mataram State Administrative Court.*

*The method of this research is descriptive research with a qualitative approach. Qualitative descriptive research is a study that aims to describe and describe events and phenomena that occur in the field and present data in a systematic, factual, and accurate manner*

*regarding the facts or phenomena that occur in the field. Data collection is done by Observation, Interview, and Documentation Techniques. The researcher used source triangulation to check the validity of the research data. Data analysis in this study uses three components consisting of data reduction, data presentation, and conclusion drawing.*

*The results of this study indicate that Service Quality at the Case Registration and Management Service at the Mataram State Administrative Court has implemented the dimensions of Simplicity, Clarity, Accuracy, Transparency, Facilities & Infrastructure, Ease of Access, Discipline and Comfort along with indicators. The inhibiting factor for the case registration and management services at the Mataram State Administrative Court is the lack of employee resources and the lack of supporting infrastructure in Panitra Muda Space Case. While the supporting factors are friendliness in serving the community, the enthusiasm given by employees to each other, holding a coordination meeting or some kind of evaluation every three months then giving awareness to serving the community sincerely and in accordance with conscience. Another supporting factor is the existence of facilities in the form of tools to facilitate the service process.*

## Latar Belakang

Negara adalah sekumpulan masyarakat dengan berbagai keragamannya yang hidup dalam suatu wilayah yang diatur secara konstitusional untuk mewujudkan kepentingan bersama. Menurut Soehino (2005: 126) negara merupakan suatu persekutuan yang mempunyai tujuan tertentu. Dan negara terjadi karena penggabungan keluarga menjadi satu kelompok yang lebih besar, kelompok itu bergabung lagi hingga menjadi desa, dan desa bergabung lagi dan seterusnya hingga timbul Negara. Fungsi negara secara garis besar sebagai berikut:

1. Melaksanakan ketertiban, maknanya negara mengatur ketertiban masyarakat supaya tercipta kondisi yang stabil juga mencegah bentrokan-bentrokan yang terjadi dalam masyarakat. Dengan terciptanya ketertiban segala kegiatan yang akan dilakukan oleh warga negara dapat dilaksanakan.
2. Mengusahakan kesejahteraan dan kemakmuran rakyatnya, maknanya negara berupaya agar masyarakat dapat hidup dan sejahtera, terutama dibidang ekonomi dan sosial masyarakat.
3. Fungsi pertahanan, maknanya negara berfungsi mempertahankan kelangsungan hidup suatu bangsa dan setiap ancaman dan gangguan yang timbul dari dalam maupun datang dari luar negeri. Ancaman dan gangguan tersebut mungkin berupa serangan (invasi) dari luar negeri maupun golongan-

golongan dari dalam negeri yang ingin memecah belah persatuan dan kesatuan bangsa.

4. Menegakkan keadilan, maknanya negara berfungsi menegakkan keadilan bagi seluruh warganya meliputi seluruh aspek kehidupan (ideologi, politik, ekonomi, sosial budaya, dan hankam) upaya yang dilakukan antara lain menegakkan hukum melalui badan-badan peradilan.

Saat ini salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan layanan kepada publik. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang di perlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengatur ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik adalah Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar pelayanan kualitas pelayanan publik.

Salah satu aspek yang sangat penting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat. Oleh karena itu

pemerintah harus memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi masyarakat dalam fungsi sebagai pelayan masyarakat. Suatu pelayanan publik dapat dikategorikan sebagai pelayanan prima yang sebenar-benarnya apabila pelayanan tersebut sesuai dengan harapan masyarakat yang dilayani. Tingkatkepuasan masyarakat merupakan suatu indikator yang penting bagi keberhasilan pelayanan publik. Dimana semakin bagus pula kualitas layanan yang dilaksanakan oleh aparatur maka semakin besar manfaat yang dirasakan publik. Sebaliknya tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan buruknya pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator utama bagi masyarakat untuk menilai sejauhmana pelayanan yang diberikan. Menurut Hardiyansyah (2011:48) Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruk kualitas pelayanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen/penerima layanan dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah (2011:23) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, pengurangan bencana, pelayanan sosial.

Pengadilan juga menjadi salah satu pemberi rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat. Seperti Peradilan Tata Usaha Negara (PERATUN) merupakan salah satu lingkup peradilan yang ada di Indonesia dan diciptakan untuk menyelesaikan sengketa antara pemerintah dan warga negaranya, yakni sengketa yang timbul sebagai akibat dan adanya tindakan-tindakan pemerintah yang di anggap melanggar hak-hak warga negaranya. Menurut Tjandra (2011:33) Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) merupakan pengadilan tingkat pertama yang ada dalam lingkungan Peradilan Tata Usaha Negara.

Pengadilan menyediakan pelayanan sesuai dengan Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor: 026/KMA/SK/II/2012 sama juga halnya dengan Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram, pelayanan tersebut adalah:

- a. Pelayanan Administrasi Persidangan
- b. Pelayanan Bantuan Hukum
- c. Pelayanan Pengaduan
- d. Pelayanan Permohonan Informasi

Pelayanan Pendaftaran dan pengurusan perkara di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram, pengurusan antara lain:

- a. Gugatan perlawanan/ permohonan
- b. Permohonan Banding
- c. Permohonan Kasasi
- d. Permohonan Peninjauan Kembali (P.K)
- e. Permohonan Eksekusi
- f. Sisa Panjar perkara

Berkaitan dengan urusan pendaftaran dan pengurusan perkara di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram terdapat beberapa masalah berdasarkan hasil observasi peneliti adalah Biaya pendaftaran, Jumlah pegawai yang masih kurang

dan Sarana dan prasarana penunjang yang masih kurang.

Maka dari permasalahan di atas peneliti tertarik mengetahui bagaimana kualitas pelayanan, apakah telah mencapai tujuan yang sesuai dengan Standar Operating Procedure (SOP). Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk menyusun dan membuat penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Pendaftaran dan Pengurusan Perkara di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram”.

## Tinjauan Pustaka

### a. Administrasi Publik

Definisi Administrasi Publik menurut Chandler dan Plano dalam Pasolong, Harbani (2011:7), mengatakan bahwa Administrasi Publik adalah proses dimana Sumber Daya dan personel Publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam Kebijakan Publik. Konsep Administrasi Publik di Indonesia pada dasarnya bukanlah konsep yang baru, karena konsep administrasi Publik sudah ada sejak dari dulu, hanya para pakar yang mengganti istilah Administrasi Publik menjadi Administrasi Negara. Begitu pula buku-buku asing misalnya yang berjudul “Public Administration” diganti menjadi Administrasi Negara. Jika ada para pakar yang mengatakan bahwa Administrasi Negara perlu direformasi menjadi Administrasi Publik, maka itu dapat dikatakan kesalahan berfikir, karena Administrasi Publik sudah ada sejak dari dulu. (Pasolong, 2012:55).

Chandler & Plano dalam Pasolong (2012:55), menjelaskan bahwa Administrasi Publik merupakan Seni dan Ilmu yang ditujukan untuk mengatur “*Publik Affairs*” dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan. Administrasi Publik sebagai disiplin ilmu bertujuan untuk memecahkan Masalah Publik melalui perbaikan-perbaikan terutama dibidang organisasi, sumberdaya manusia dan keuangan. Menurut Nicholas Hendry dalam Pasolong (2012:56) mendefinisikan “Administrasi Publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial”.

George J. Gordo dalam Inu Kencana, (51:2015) Administrasi Publik dapat dirumuskan sebagai seluruh proses yang baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif serta peradilan. Administrasi Publik dimaksudkan untuk lebih memahami hubungan pemerintah dengan publik serta meningkatkan responabilitas kebijakan terhadap berbagai kebutuhan publik, dan juga melembagakan praktik-praktik manajerial agar terbiasa melaksanakan suatu kegiatan dengan efektif, efisien dan rasional.

Beberapa definisi Administrasi Publik yang telah dikemukakan oleh para ahli di atas, dapat dipahami bahwa Administrasi Publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

### b. Pengertian Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Lebih lanjut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, tepat waktu, serta kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Dalam suatu lembaga pemerintah yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan satu unsur penting. Menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik adalah Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Sedangkan Pelayanan publik Menurut Moenir (1992:26)

adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangkai memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Lebih lanjut Moenir (1992:41) menjelaskan, bahwa sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan perwujudan pelayanan yang didambakan adalah:

- a) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat oleh petugas.
- b) Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan akan sesuatu.
- c) Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
- d) Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila adanya hambatan karena sesuatu masalah yang tidak dapat diletakan hedaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal. Pengertian lain menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik adalah Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa. Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk dalam segala bentuk pelayanan pendaftaran dan pengurusan perkara dilakukan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilakukan berdasarkan asas,

prinsip dan standar pelayanan publik agar mewujudkan pemerintahan yang demokratis.

### c. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya. Menurut Hardiyansyah (2011:65) mendefinisikan kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Lebih lanjut Menurut Hardiyansyah (2011:48) Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan. Kualitas seringkali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau kesesuaian terhadap persyaratan atau kebutuhan. Perusahaan jasa atau pelayanan publik lebih menekankan pada kualitas proses karena masyarakat terlibat langsung dalam proses tersebut. Untuk itu diperlukan sistem manajemen kualitas yang dapat memberikan jaminan kepada masyarakat.

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberian layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari apa yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan tersebut buruk. Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas. Sedangkan Menurut Moenir (2006:201) mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas.

### d. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas serta fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya serta sebagai alat control masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis, dan

karakteristik layanan yang diselenggarakan serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan, dalam proses perumusan dan penyusunannya meliputi masyarakat termaksud aparat birokrasi untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

#### e. Faktor faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2006:3), faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Sedangkan Menurut Atep Adya (2003:37), Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

- a) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- b) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

#### f. Azas dan Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi penggunaan jasa, karena itu penyelenggaranya membutuhkan azas-azas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, penyedia pelayanan publik harus memperhatikan azas pelayanan publik.

Azas-azas pelayanan publik menurut Keputusan Memman Nomor 63/2003 sebagai berikut :

- a) Transparasi.
- b) Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
- c) Akuntabilitas.
- d) Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e) Kondisional.
- f) Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
- g) Partisipatif.
- h) Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- i) Kesamaan Hak.
- j) Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- k) Keseimbangan Hak dan Kewajiban.
- l) Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
- m) Pengertian Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram

Menurut Tjandra (2011:33) Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) merupakan pengadilan tingkat pertama yang ada dalam lingkungan Peradilan Tata Usaha Negara.

Peradilan Tata Usaha Negara (PERATUN) merupakan salah satu lingkup peradilan yang ada di Indonsia dan diciptakan untuk menyelesaikan sengketa antara pemerintah dan warga negaranya, yakni sengketa yang timbul sebagai akibat dan adanya tindakan-tindakan pemerintah yang di anggap melanggar hak-hak warga negaranya.

Pelayanan pengadilan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat, khususnya pencari keadilan, yang disediakan oleh Mahkamah Agung dan badan-badan peradilan dibawahnya berdasarkan peraturan-perundang-undangan dan prinsip-prinsip pelayanan publik.

### **g. Standar Pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram**

Berangkat dariniat untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap badan peradilan, meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat khususnya pencari keadilan yang diselenggarakan oleh Mahkamah Agung RI dan badan-badan peradilan di bawahnya dengan sebaik-baiknya, dan untuk memenuhi amanat Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, maka pada tanggal 9 februari 2012. Ketua Mahkamah Agung RI telah mengeluarkan Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung No. 026/KMA/SK/II/2012 Tentang standar pelayanan peradilan, sebagai dasar bagi setiap satuan kerja pada seluruh badan peradilan dalam memberikan pelayanan kepada publik.

### **h. Prosedur Pengajuan Perkara (gugatan) dan Biaya Perkara di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram**

Tahapan-tahapan prosedur pengajuan perkara (gugatan) dan biaya perkara di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram sesuai dengan Keputusan Ketua Mahkamah Agung RI Nomor: 026/KMA/SK/II/2012. sebagai berikut:

1. Tahapan pertama
 

Pihak berperkara (penggugat) datang ke Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram dengan membawa:

  - a. Surat gugatan rangkap 8 (delapan) disertai soft copy gugatannya.
  - b. Foto Copy objek sengketa sejumlah 1 (satu) eksemplar (apabila sudah ada)
  - c. Foto copy KTP para pihak sejumlah 1(satu) eksemplar
  - d. Surat kuasa sejumlah 8 (delapan) eksemplar disertai foto copy kartu pengenal advokat (apabila dikuasakan).
2. Tahapan Kedua
 

Petugas meja pertama menerima gugatan permohonan beserta kelengkapannya.
3. Tahapan Ketiga
 

Petugas meja pertama menerima kelengkapan berkas dengan menggunakan daftar periksa (check list) dan meneruskan berkas yang telah selsai diperiksa kelengkapannya kepada panitra muda perkara untuk dinyatakan berkas telah lengkap atau tidak lengkap.
4. Tahapan keempat
 

Panitra muda perkara meneliti berkas, apabila berkas belum lengkap panitra muda perkara

mengembalikan berkas dengan melampirkan daftar periksa supaya penggugat dapat melengkapi kekurangannya dan apabila berkas sudah lengkap maka akan dikembalikan kepada petugas meja pertama.

5. Tahapan Kelima
 

Penggugat membayar panjar biaya perkara sebesar Rp. 500.000,- (lima ratus ribu rupiah) melalui bank BRI atau via transver ATM bank BRI dengan nama Biaya perkara PTUN Mataram

  - a. Surat Keputusan Ketua Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram Nomor: W2.TUN1/224/HK.06/III/2015, tentang panjar biaya perkara gugatan/pernohonan, banding, kasasi, peninjauan kembali (PK) , pengawasan eksekusi dan pemeriksaan setempat di kepanitraan Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram.
  - b. Surat edaran Mahkamah Agung RI Nomor 04 tahun2008 tentang pemungutan biaya perkara.
6. Tahapan keenam
 

Pihak penggugat setelah membayar panjar biaya perkara, menyerahkan selip bukti penyeteroran kepada kasir/meja pertama.
7. Tahapan ketujuh
 

Petugas meja pertama membuat Surat Kuasa Untuk Membayar (SKUM) sebesar Rp. 500.000,- (lima ratus ribu rupiah) dan kasir/meja pertama mencatat dalam buku jurnal.
8. Tahapan Kedelapan
 

Petugas meja kedua mencatat gugatan dalam buku register induk perkara. Petugas meja pertama memproses gugatan.
9. Tahapan kesembilan
 

Petugas meja kedua memasukan nomor perkara, identitas para pihak, objek sengketa, posita dan petitum gugatan dalam aplikasi sistem informasi penelusuran perkara Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram.
10. Tahapan kesepuluh
 

Petugas meja pertama menyerahkan SKUM dan salinan gugatan yang telah didaftar serta telah di tanda tangani oleh panitera kepada pihak penggugat.  
Selanjutnya pihak-pihak berperkara akan dipanggil melalui surat tercatat menghadap ke pengadilan untuk: Dismisal proses, pemeriksaan persiapan dan persidangan.

## Metode Penelitian

Peneliti menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiono (2011:205), Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Peneliti memilih lokasi penelitian di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram karena peneliti pernah magang selama 3 bulan dan tepatnya di ruang Panitra Muda Perkara yang mengurus pendaftaran dan pengurusan perkara. Dan Penelitian inidilaksanakan pada bulan November 2018 sampai selesai.

Dalam penelitian ini pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu sebagai berikut:

### 1. Observasi

Menurut Sugiono (2011:224), Pengamatan dilakukan untuk mencegah adanya keraguan pada peneliti, apakah data yang dijaring terdapat kekeliruan atau bias. Pengamatan ini juga membantu penelitian pada saat teknik komunikasi lainnya tidak dimungkinkan. Teknik ini digunakan untuk mengamati pelaksanaan pelayanan pendaftaran dan pengurusan perkara di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram yang terjadi antara pegawai dan masyarakat sebagai pengguna layanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram.

### 2. Wawancara

Menurut Sugiono (2011:231) wawancara adalah percakapan yang dilakukan dengan maksud tertentu oleh dua pihak yaitu antara pewawancara yang memberikan pertanyaan dan terwawancara yang menjawab pertanyaan itu.

Dalam penelitian ini dilakukan bertujuan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan

pengadilan pada pelayanan pendaftaran dan pengurusan perkara di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram yang dilakukan oleh pegawai dan masyarakat.

Teknik wawancara ini dilakukan dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti.

### 3. Dokumentasi

Dokumen sangat penting untuk keperluan penelitian karena dokumen merupakan sumber yang stabil, kaya, dan mendorong. Dokumen juga sebagai bukti untuk suatu pengujian.

## Hasil dan Pembahasan

### a. Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Pendaftaran Dan Pengurusan Perkara Di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram

Menurut Hardiansyah (2011:50), Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Menurut Moenir (2006:200), Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen.

Lebih lanjut Moenir (1992:41) menjelaskan, bahwa sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan perwujudan pelayanan yang didambakan adalah:

- a) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat oleh petugas.
- b) Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan akan sesuatu.
- c) Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.

- d) Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila adanya hambatan karena sesuatu masalah yang tidak dapat diletakkan hedaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Menurut Hardiansyah (2011:65), Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas salah satunya dapat dinilai dari dimensi-dimesi Pelayanan menurut Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum sebagai berikut :

a. Kesederhanaan

Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

Pada penelitian ini, dimensi kesederhanaan ditentukan oleh indikator-indikator yaitu Petugas mendahulukan kepentingan pengguna layanan dan petugas merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan.

Pelayanan publik di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram sudah menerapkan dimensi Kesederhanaan beserta indikatornya.

b. Kejelasan

Kejelasan mengenai alur dan tata cara pelayanan dimana kemampuan menyediakan layanan yang jelas untuk mempermudah dan memberikan pelayanan secara jelas, terinci dan konsisten.

Pada penelitian ini, dimensi kejelasan ditentukan oleh indikator-indikator yaitu Kejelasan mengenai persyaratan, rincian biaya, standar pelayanan publik.

Dimana persyaratan pengajuan perkara bisa dilihat di ruang tunggu di samping komputer pengecekan perkara, dan standar pelayanan Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram bisa dilihat di webside PTUN Mataram karena berupa dokumen Negara.

c. Akurasi

Kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya.

Pada penelitian ini, dimensi akurasi ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan pegawai dalam melayani

pengguna layanan, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Pelayanan pendaftaran dan pengurusan perkara di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram sudah menerapkan dimensi Akurasi beserta indikatornya.

d. Transparasi

Pada penelitian ini, dimensi transparasi ditentukan oleh indikator-indikator yaitu keterbukaan segala bentuk pelayanan, dapat diakses oleh semua pihak.

Pelayanan pendaftaran dan pengurusan perkara di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram sudah menerapkan dimensi Transparasi beserta indikatornya.

e. Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika.

Pada penelitian ini, dimensi Sarana dan Prasaran ditentukan oleh indikator-indikator yaitu sarana dan prasarana memadai, teknologi dapat dimanfaatkan.

Pelayanan pendaftaran dan pengurusan perkara di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram sudah menerapkan dimensi Sarana dan Prasarana beserta indikatornya. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan seperti sarana dan prasarana pendukung di Ruang Panira Muda Perkara yang belum memadai yaitu kekurangan komputer dimana komputer hanya ada dua saja dan pegawai ada enam hal ini yang dapat membuat keterlambatan pekerjaan dan kurangnya kenyamanan yang di rasakan oleh pegawai dimana mereka harus bergantian dalam menggunakan komputer.

f. Kemudahan Akses

Pada penelitian ini, dimensi kemudahan akses ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kemudahan dalam proses pelayanan, memadai dan terjangkau oleh masyarakat.

Pelayanan pendaftaran dan pengurusan perkara di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram sudah menerapkan dimensi Kemudahan Akses beserta indikatornya.

g. Kedisiplinan

Disiplin kerja sangat dibutuhkan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan

pelayanan. Disiplin menjadi persyaratan bagi pembentukan sikap, perilaku, dan tata kehidupan yang akan membentuk kepribadian pegawai yang penuh tanggung jawab dalam bekerja, dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan. Apalagi dalam proses pelayanan, petugas harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja, khususnya dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan.

Pada penelitian ini, dimensi kedisiplinan ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan, penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan, petugas melayani dengan ramah dan sopan santun, pegawai melayani sengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).

Pelayanan pendaftaran dan pengurusan perkara di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram sudah menerapkan dimensi Kedisiplinan beserta indikatornya.

#### h. Kenyamanan

Kenyamanan tempat pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk penyedia layanan karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan yang sudah disediakan maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan.

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Pada penelitian ini, dimensi kenyamanan ditentukan oleh indikator-indikator yaitu tertib dan teratur dalam proses pelayanan, dan kenyamanan tempat pelayanan.

Pelayanan pendaftaran dan pengurusan perkara di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram sudah menerapkan dimensi Kenyamanan beserta indikatornya.

### **Faktor Pendukung Dan Penghambat Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan**

### **Pendaftaran Dan Pengurusan Perkara Di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram**

Menurut Atep Adya (2003:37), Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

- 1) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- 2) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.
  - a. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Pendaftaran Dan Pengurusan Perkara Di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram
    - 1) Keramahan kepada pengguna layanan yang salah satu contohnya dengan tersenyum dan menyapa, dengan senyuman dan sapaan maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan dari situ muncul dari dalam hati pengguna layanan bahwa pengguna layanan akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses untuk penyedia layanan menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.
    - 2) Semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pegawai sama-sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing-masing agar mewujudkan pelayanan yang prima.
    - 3) Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram juga mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah dilakukan kepada masyarakat. Dengan mengadakan evaluasi maka para pegawai akan memberikan

masuk mengenai pelayanan-pelayanan yang di rasa belum maksimal.

- 4) Penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas sesuai dengan hati nurani. Kesadaran di sini maksudnya bahwa pegawai pelayanan mempunyai suatu tanggung jawab melayani pengguna layanan.
  - 5) Adanya fasilitas yang membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya melayani pengguna layanan yaitu berupa alat bantu komputer untuk masyarakat diruang tunggu dimana masyarakat tidak perlu menanyakan kepegawai mengenai perkara mereka dan sisa biaya mereka atau uang mereka di gunakan untuk apa saja, karena ada dua komputer untuk mengecek perkara dan menghitung biaya perkara atau mengecek biaya-biaya perkara mereka sendiri. dan serta adanya sambungan internet sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan masyarakat dapat menikmati wifi gratis yang di sediakan oleh Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram.
- b. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Pendaftaran Dan Pengurusan Perkara Di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram
- 1) Sumber daya pegawai yang masih kurang dan dibuktikan dengan tidak adanya pegawai pelayanan tetap yang di miliki, dimana pegawai pelayanan adalah panitra pengganti yang merangkap kasir dan pegawai pelayanan, jika pegawai ini memiliki pekerjaan maka pegawai di ruang panitra muda perkara yang menjadi pegawai pelayanan, ketiadaan pegawai tetap di seksi pelayanan bagian pelayanan pendaftaran dan pengurusan perkara ini menjadi faktor penghambat.  
Pegawai pelayanan pendaftaran dan pengurusan perkara di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram saat ini adalah mereka yang bertugas di ruang panitra muda perkara yang mempunyai tugas untuk bergantian menjaga di bagian pelayanan pendaftaran dan pengurusan perkara karena yang menjaga di bagian pelayanan bukan dari bagian pelayanan itu sendiri.
  - 2) Sarana dan prasarana seperti kurangnya komputer di ruang panitra muda perkara di mana hanya ada dua komputer saja

sedangkan ada enam pegawai yang harus menggunakan komputer secara bergantian.

### Simpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Kualitas pelayanan pada pelayanan Pendaftaran dan Pengurusan Perkara di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram dapat dinilai dari delapan dimensi yang sudah berjalan dengan baik, yaitu:
  - a. Kesederhanaan
  - b. Kejelasan
  - c. Akurasi
  - d. Transparansi
  - e. Sarana dan Prasarana
  - f. Kemudahan Akses
  - g. Kedisiplinan
  - h. Kenyamanan
- 2) Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan pendaftaran dan pengurusan perkara di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana penunjang di ruang panitra muda perkara. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung yang lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan seperti komputer untuk mengecek perkara dan komputer untuk mengecek biaya perkara yang di letakan di ruang tunggu dimana hal ini sangat mempermudah masyarakat.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran-saran berikut :

1. Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana seperti komputer di ruang panitra muda perkara untuk mempermudah pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya.
2. Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram perlu menambah pegawai di bagian pelayanan pendaftaran dan pengurusan

- perkara agar tidak ada pegawai yang mempunyai pekerjaan ganda.
3. Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram harus tetap saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan memberikan respon yang baik terhadap pegawai pelayanan.
- [3] Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014.
  - [4] Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

### Daftar Pustaka

- [1] Adya, Atep. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- [2] AS, Narita, Azalea. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara UPT Medan Selatan*. Jurnal Administrasi Publik.
- [3] Fadhlya, Deviana. 2017. Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. Jurnal Administrasi Publik.
- [4] Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- [5] Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Perdana Media Group.
- [6] Moenir, H. A. S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [7] Moenir, H. A. S. 2002. *Manajemen Kantor*. Jakarta: Yudhistira.
- [8] Parasuraman. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaru.
- [9] Soehino. 2005. *Ilmu Negara*. Yogyakarta: Liberty.
- [10] Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- [11] Tjandra, Riawan W. 2011. *Peradilan Tata Usaha Negara*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka.
- [12] Yunus, Rabina. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah (Kasus Pelayanan IMB Pada KPTSA Kabupaten Bone)*. Jurnal Administrasi Publik.

### Artikel/Modul/Diktat

- [1] Keputusan Menteri Pendayaguna Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.
- [2] Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan.