

## KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA DALAM PERSPEKTIF ISLAM

Alis Warosatul Hasanah<sup>1\*</sup>, Wawan Kurniawan<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>STEI AL-Amar Subang, [aliswarosatul@gmail.com](mailto:aliswarosatul@gmail.com)

---

### ABSTRAK

---

**Abstrak:** Kualitas pelayanan publik merupakan agenda khusus untuk menata ulang pemerintahan yang di dasarkkan pada asumsi yang tidak benar, karena sebagian besar pelayanan publik saat ini di sediakan dalam kondisi di bawah standar oleh pejabat yang korup dan pejabat yang berada di puncak hierarki politik. Penelitian ini menganalisis dan mendeskripsikan pelayanan publik yang di berikan oleh kantor Desa curug Agung dari perspektif islam, Adapun metodologi yang di gunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Menurut hasil peneliti, ada beberapa indikator kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Curug Agung dalam persepektif islam, termasuk indikator kehandalan dalam pelayanan keagamaan. Masyarakat merasa cukup puas dengan informasi yang di berikan dalam konteks harapan yang realistis terhadap perlunya penanganan setiap keluhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang di berikan oleh kantor Desa curug Agung sesuai dengan prinsip-prinsip islam adalah pelayanan publik yang ramah dan cepat klepada masyarakat. Kemauan masyarakat merupakan kunci dalam meningkatkan kmualitas pelayanan publik di kantor Desa Curug Agung dalam persepektif islam.

**Kata Kunci:** Kualitas; Pelayanan Publik; Persepektif Islam.

**Abstract:** The quality of public services is a services agenda for reorganizing government baset on incorrect assumptions, because most public services are currently provided in substandard conditions by corrupt officials and officials at the top of the political hierarchy. This research analyzes and describes the public services provided by the Curug Agung village office from an islamic perspective. The methodology used in this research used qualitative methods, according to the findings of the study, there are several indicators of public services quality in the Curug Agung village office from an islamic perspective, including indicators of reability in religious services. The community feels quite satisfied with the information provided in the contex of realistic expetations of the need to handle any community complaints. The quality of public services provided by the Curug Agung village office accordance with islamic principles is a friendly and past public services to the community. The willingness of the community is the key to improving the quality of public services at the Curug Agung village office in an islamic perspective.

**Keywords:** Quality; Service Public; Islamic Perspective.

---

#### Article History:

Received: 01-12-2022

Revised : 01-01-2023

Accepted: 05-02-2023

Online : 06-03-2023

---

## A. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik merupakan agenda khusus untuk menata ulang pemerintahan yang di dasarkan pada asumsi yang tidak benar, karena sebagian besar layanan publik saat ini di sediakan dalam kondisi di bawah standar oleh pejabat yang korup dan para pejabat yang berada di puncak hirarki politik.

Menurut Undang-undang Nomor 25 pasal 1 tahun 2009, pemerintah berperan penting dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada seluruh warganya, yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk mencapai terwujudnya setiap warga negara dan penduduk memerlukan pelayanan barang atau pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik menurut undang-undang. Menurut (Febrianty, 2020) bahwa pelayanan publik itu sendiri di bantu oleh kelompok atau oleh birokrat dalam kerangka tujuan tertentu.

Berbicara tentang pelayanan tidak terlepas dari pelayanan terhadap pemerintah terhadap sektor publik, sebab pelayanan yang diberikan pemerintahan adalah sektor yang mendukung standar kepengurusan seperti akte kelahiran, KTP, kartu keluarga dan sebagainya, makla tidak banyak yang di katakan tentang bagaimana pelayanan mempengaruhi sekytor publik. Pelayanan publik perlu lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat, sehingga pelayanan publik tersebut dapat terpenuhi dengan baik (Yayat, 2017).

Memberikan pelayanan yang sesuai adalah bagian yang perlu di perhatikan. Namun selama ini kualitas pelayanan jauh dari harapan masyarakat, seperti halnya pelayanan yang diberikan pemerintah Desa Curug Agung kepada masyarakat. Dalam proses pelayanan kepada masyarakat, pemerintah desa tidak dapat lepas dari masalah dan kondisi pelayanan yang kurang memuaskan (Haryanto, 2012).

Adapun permasalahannya yaitu tentang prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk lebih singkatnya di sebut (KTP), masyarakat yang baru pertama kali membuat KTP sama sekali belum mengetahui prosedur pembuatan KTP, dikarenakan setiap prosedur tidak perlihatkan pada publik. Jika saja setiap prosedur di publikasikan pada publik, masyarakat akan mengetahui bagaimana prosedur dari pelayanan itu sendiri sehingga masyarakat tidak lagi merasa bingung. Masalah kedua yang di temukan yaitu tentang kecepatan pelayanan ketika penyelesaian semenjak saat pengajuan permohonan hingga penyelesaian pelayanan masih belum maksimal. Hal tersebut menyebabkan saat penyelesaian tidak sinkron dengan waktu yang telah di ditetapkan (Yusuf, M., & Inderwati, 2018).

Masalah lain yang di temukan yaitu tentang Administrasi yang di rasa belum belum terselesaikan dengan baik, penataan file yang ada

di ruang pelayanan masih belum tertata baik di lemari arsip (Arifin, A., & Farihin, 2019). Pengarsipan yang tidak sesuai dengan prosedur penyimpanan yang baik dan benar membuat pegawai pelayanan kesulitan dalam mencari file sehingga banyaknya data yang tidak tertata.

Berdasarkan permasalahan yang saya temui, sebagai penulis saya tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Curug Agung dalam perspektif islam".

Menurut (Indriani, Rusmiwar and projo, 2017), bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang diluncurkan oleh para advokasi kebijakan publik yaitu sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum atau masyarakat luas sesuai dengan Undang-Undang RI No.25/2009 tentang pelayanan publik. Menurut bahwa masyarakat memiliki hak untuk menerima pelayanan yang sesuai, konsisten dengan standar industri dan pelayanan, untuk kepuasan masyarakat.

Adapun menurut (Rahjayu & maruf, 2021) pelayanan publik merupakan berbagai inisiatif yang di selaraskan dengan hukum yang berlaku untuk semua warga negara, terlepas dari statusnya sebagai individu atau anggota kelompok yang lebih besar yang mendukung pelayanan publik.

Pelayanan publik diselenggarakan dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat indonesia dan mencapai tujuan nasional yang digariskan dalam UUD 1945, yaitu memajukan kesejahteraan umum (Hamzah, R., & Prasetyo, 2020). Pemerintah adalah pihak yang memberikan pelayanan kepada mereka yang bertanggung jawab dan senantiasa mengupayakan pelayanan yang berkualitas (Rosyada, 2019).

Menurut (Rianti et al., 2019) "Masyarakat akan merasakan kualitas pelayanan yang baik jika instansi tersebut menyediakan pelayanan, memiliki prosedur yang baik, menyampaikan secara santun, lancar, tertib dan memiliki waktu dan biaya yang ditetapkan". pelayanan publik diberikan secara kelompok atau bertujuan untuk membantu masyarakat (Bahri, 2021). Hal ini dilakukan agar tujuan tertentu lebih mudah dicapai oleh manusia (Marbawi, S., & Darmawan, 2020).

Kualitas pelayanan merupakan kondisi dimana terciptanya hubungan yang dinamis antara masyarakat sebagai pengguna dengan penyedia layanan, pelayanan publik sendiri berkaitan dengan kemampuan, ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan dan sarana prasarana yang di berikan (Nasem, 2018). Institusi publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publiknya menjadi penting karena seiring dengan berakhirnya reformasi administrasi di Indonesia .

Memahami makna pelayanan yang terkandung dalam keputusan Menteri Negara Pedayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993, dapat di pahami bahwa instansi pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang utama kepada mereka yang di layani artinya pelayanan yang memuaskan adalah merupakan tanggung jawab pihak yang memberikan pelayanan yang merupakan hak dari penerima pelayanan yang di beri wewenang oleh ketentuan UU RI. Kantor desa sebagai suatu instansi pemerintah yang salah satu fungsinya sebagai pelayanan publik, pada dasarnya memiliki dua fungsi utama dalam operasionalnya, yaitu fungsi pelayanan teknis dan pelayanan administratif.

Dalam memberikan pelayanan masing-masing pihak harus bekerja secara profesional. Al-Qur'an mengatakan dalam surat Al-isra ayat 84,"katakanlah (hai Muhammad): "setiap orang tertindak sesuai dengan karakternya sendiri. Sesungguhnya Allah lebih mengetahui siapa yang lebih adil dijalannya". Dalam pandangan Al-Qur'an surat Al-isra 84 adalah tuntutan yang menunjukkan bahwa pekerjaan atau perbuatan, adapun jenis perofesinya harus dilakukan dengan profesional. Dalam kajian lain, menurut (Tanjung, 2019) bahwa sebuah pekerjaan menuntut untuk menjadi seorang professional, karena harus dilakukan oleh orang ahli agar hasilnya dari pekerjaanya prima.

Penyelenggara pelayanan membutuhkan kesadaran semua pihak, baik pejabat demokrasi maupun seseorang dalam masyarakat universal, bahwa keyakinan dan budaya menjadi sebuah identitas. Dalam islam, sistem ajaran berupa keyakinan, hukum syariah dan moralitas.

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menganalisa dan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik yang diberikan di Kantor Desa Curug Agung dalam perspektif islam. Analisis Deskripsi jenis penelitian, secara umum menurut (Rahayu, 2020) Analisis deskriptif adalah jenis peneliti empiris yang berfokus pada masalah atau fenomena tertentu yang hanya terjadi dalam konteks kehidupan normal sehari-hari. Hasil penelitian ini di kumpulkan dengan data primer dan data sekunder.

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, pendekatan kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati Bagdan dan Taylor dalam (Arifudin, 2023). Teknik pengumpulan data standar untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Teknik pengumpulan data yang ada dalam penelitian ini meliputi:

### **1. Observasi**

Observasi merupakan metode pengumpulan informasi yang memiliki karakteristik khusus apabila dibandingkan dengan metode yang lain (Sugiyono, 2018). Observasi tidak sebatas pada orang tetapi objek alam dengan cara lain, observasi dalam penelitian ini adalah dengan

pengamatan langsung dilapangan untuk mengetahui kebenarannya. Mempelajari apa yang diamati dalam konteks alamiah, menanyakan serta pula memandang bagaimana satu aspek berhubungan dengan aspek yang lain.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah pertukaran dua arah untuk memperoleh informasi yang relevan sesuai tujuan dari penelitian (Hanafiah, 2021). Wawancara adalah dialog langsung antara pewawancara dengan responden, yang mengajukan pertanyaan langsung kepada objek yang telah direncanakan sebelumnya. Wawancara jenis ini biasanya dilakukan dalam kategori wawancara defensif, dibandingkan dengan wawancara terstruktur, wawancara semi terstruktur dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara bebas namun tetap mengikuti pedoman wawancara yang telah ditetapkan.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi berupa buku, laporan, dokumen dengan gambar dan informasi, serta bahan lain yang dapat membantu penelitian (Sugiyono, 2013). Menurut (Rusmana, 2020) bahwa saat melakukan metode pencatatan, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku, majalah, risalah rapat, dan catatan. Data kualitas pelayanan publik yang diberikan di Kantor Desa Curug Agung dapat di peroleh dari persepektif islam dengan menggunakan metode di atas dan wawancara dilakukan agar pebeliti dapat fokus pada masalah tersebut yang nantinya akan menjadi bahan diskusi, klasifikasi dan presentasi orang lain.

Dalam menganalisis data terkait kualitas pelayanan publik yang diberikan di Kantor Desa Curug Agung dalam perspektif islam. Dibutuhkan upaya menganalisis setelah dilakukan pengumpulan data. Menurut Mudjahir dalam (Arifudin, 2022) disebutkan bahwa analisis data merupakan kegiatan melakukan, mencari, dan menyusun catatan temuan secara sistematis melalui wawancara dan observasi agar peneliti dapat berkonsentrasi pada penelitian yang sedang dipelajarinya.

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kualitas pelayanan publik merupakan hal yang krusial dalam memenuhi kebutuhan manusia. Kualitas pelayanan publik dalam hal ini di Kantor Desa Curug Agung harus ditingkatkan lebih dari sebelumnya, upaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang di berikan merupakan suatu keharusan. Hal ini sesuai dengan fungsi pemerintahan desa, dan dalam kemajuan norma dan standar global yang berkaitan dengan profesionalisme dan akuntabilisme terhadap pelayanan publik harus sesuai dengan perundang-undangan serta peraturan pemerintah Daerah (PERDA).

Ada beberapa aspek kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Curug Agung di tinjau dari persepektif islam diantaranya aspek

kehandalan di Bagian pelayanan publik kantor Desa Curug Agung. Semakin banyaknya kebutuhan pelayanan masyarakat pelayanan harus di penuhi dengan pelayanan yang cepat dan maksimal sehingga membutuhkan peralatan efisiensi dalam bekerja. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera akurat seperti ketepatan waktu, kecepatan dalam pelaksanaan pelayanan.

Hasil penelitian diatas terbukti bahwa masyarakat Desa Curug Agung merasa cukup puas dalam pelayanan yang di berikan bagian pelayanan umum dalam aspek reliability (kepercayaan) terhadap kehandalan dalam melayani keluhan masyarakat, hasil wawancara dengan salah satu masyarakat Desa Curug Agung seperti yang di paparkan pada "prosedurnya sangat mudah , saya cukup puas dengan syarat-syarat yang diberikan petugasnya dengan mengikuti petunjuk yang diberikan oleh petugas dalam pembuatan KK, sehingga pelayanan pembuatan KK menjadi sangat cepat".

Adapun tanggapan dari masyarakat mengenai kecepatan masyarakat di Kantor Desa Curug Agung, peneliti mewawancarai Kepala Desa sebagai berikut: "Berkaitan dengan pelayanan publik sudah cukup baik, masyarakat cukup membawa syarat-syarat yang dibutuhkan ketika akan melakukan pelayanan. Hal ini sejalan dengan (Bairizki, 2021) yang mengemukakan bahwa pelayanan dalam memberikan kepuasan bagi konsumen, berorientasi pada layanan yang mudah dipahami, ringkas dan cepat.

Namun masih ada masyarakat yang kurang memahami prosedur sehingga banyak masyarakat yang datang tidak membawa persyaratan yang lengkap sehingga harus melengkapi persyaratan tersebut. Hal ini juga di pertegas oleh ibu lin selaku salah satu masyarakat Desa Curug Agung mengatakan bahwa "waktu yang di tetapkan dalam pembuatan KK selama 4 hari, KTP selama 5 hari. Dan pelayanan yang sifatnya rekomendasi dan pengesahan dapat di tunggu hari ini juga, misalnya KK, permohonan Akta kelahiran, kematian".

Hasil yang diperoleh berdasarkan wawancara dan observasi dapat di simpulkan faktor utama yang sering menyebabkan keterlambatan adalah kurangnya kelengkapan berkas yang di bawa oleh pemohon itu sendiri sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama dalam proses pelayanan. Pentingnya pelayan kualitas di Kantor Desa Curug Agung dalam persepektif islam adalah adanya akses informasi sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan maupun bantuan berbentuk apapun langsung di informasikan kepada masyarakat. Adapun prinsip kualitas pelayanan publik dalam persepektif islam yang di lakukan di kantor Desa Curug Agung yaitu kesederhanaan pelayanan publik yang amanah dan jujur dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Sikap sumber daya manusia (SDM) di kantor Desa Curug Agung berkaitan dengan kualitas kerja setiap aparatur negara selama melakukan kinerja pelayanan kepada masyarakat yaitu dalam hal kedisiplinan, kedisiplinan yang meliputi sikap para aparat Desa Curug Agung memiliki ketetapan jam kerja, tanggung jawab dan kepatuhan terhadap kebijakan kantor mampu mempengaruhi kinerja sumber daya manusia yang meliputi kualitas kerja, tanggung jawab dan sikap pegawai dalam bekerja. Sikap ramah akan membuat pegawai yang berkinerja baik akan mempengaruhi kedekatan dan dapat menyelesaikan masalah dengan baik jika terjadi kegagalan dalam pelayanan. Ketiga Adil, Aparatur desa Curug Agung tidak pernah membedakan siapa saja dan kebutuhan apa yang akan diurus oleh masyarakat. Semua masyarakat dilayani dengan baik dan sama tanpa memandang latar belakang masyarakat. Sehingga kantor pelayanan tidak boleh bersikap diskriminatif dengan tidak membedakan warga negara karena setiap warga negara memiliki hak yang sama untuk menggunakan pelayanan publik (Permatasari, 2020).

Adapun yang menjadi penghambat yang meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Desa Curug Agung dalam persepektif islam adalah faktor kesadaran masyarakat, kesadaran masyarakat mempersiapkan segala sesuatu yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di kantor Desa, aparatur desa dengan masyarakat harus saling mendukung satu sama lain demi tercapainya sesuatu yang dituju, dari pihak aparatur pemerintah maupun masyarakat itu sendiri. Hal ini sejalan dengan (Juhadi, 2020) yang mengemukakan bahwa dalam rangka mengoptimalkan kegiatan organisasi, dibutuhkan sinergitas setiap orang dalam organisasi.

## **D. SIMPULAN, SARAN DAN REKOMENDASI**

### **1. Kesimpulan**

Dapat di simpulkan dari penelitian ini adalah, Masyarakat Desa Curug Agung merasa cukup puas dengan kualitas pelayanan yang di berikan pada aspek *reability* (kepercayaan) mengenai setiap keluhan masyarakat. Hal ini di tunjukan dari petugas yang mau membantu kesulitan masyarakat, sikap adil aparatur desa dalam melayani masyarakat dengan tidak memandang latar belakang sehingga semua masyarakat terlayani dengan baik.

### **2. Saran**

Setiap karyawan diharuskan memberikan pelayanan dengan baik. Seseorang di anjurkan bekerja dengan cara profesional maka akan memberikan hal-hal yang optimal, melayani dengan sebaik-baiknya tidak melanggar dan mengabaikan perintah dan aturan yang telah di tetapkan oleh Allah SWT.

### 3. Rekomendasi

Suatu langkah yang bisa dilakukan agar masyarakat mengetahui arti kualitas pelayanan publik, langkah pertama yaitu masyarakat harus mencari banyak informasi di media sosial atau masyarakat luar.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Saya sebagai penulis menyadari dalam pembuatan jurnal ini banyak mengalami kesalah, tetapi dari bantuan berbagai pihak yang membantu saya untuk menyelesaikan penelitian dapat diatasi. Pada kesempatan ini saya ucapkan terimakasih kepada Ketua yayasan STEI Al-Amar yang telah mengizinkan saya untuk meneliti terkait kualitas pelayanan publik. Kepada bapak Wawan selaku dosen pembimbing saya ucapkan terimakasih karena telah memberikan pengarahan dalam penelitian ini, tidak lupa juga saya ucapkan terimakasih kepada para responden yang ikut serta terlibat dalam penelitian kualitas pelayanan publik di Desa Curug Agung dalam perspektif islam.

### DAFTAR RUJUKAN

- Arifin, A., & Farihin, A. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Berbasis Perspektif Islam. *Jurnal Politik Dan Kebijakan Publik*, 6(2), 137–145.
- Arifudin, O. (2022). Implementation Of Internal Quality Assurance System In Order To Improve The Quality Of Polytechnical Research. *International Journal of Social Science, Education, Communication and Economics (SINOMICS JOURNAL)*, 1(3), 297–306.
- Arifudin, O. (2023). Pendampingan Meningkatkan Kemampuan Mahasiswa Dalam Submit Jurnal Ilmiah Pada Open Journal System. *Jurnal Bakti Tahsinia*, 1(1), 50–58.
- Bahri, A. S. (2021). *Pengantar Penelitian Pendidikan (Sebuah Tinjauan Teori dan Praktis)*. Widina Bhakti Persada.
- Bairizki, A. (2021). *Manajemen Perubahan*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Febrianty, F. (2020). *Kepemimpinan & Prilaku Organisasi Konsep Dan Perkembangan*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Hamzah, R., & Prasetyo, E. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Karangbong, Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo: Perspektif Islam. Al-Akhwal. *Jurnal Hukum Dan Perubahan Masyarakat*, 4(1), 15–23.
- Hanafiah, H. (2021). Pelatihan Software Mendeley Dalam Peningkatan Kualitas Artikel Ilmiah Bagi Mahasiswa. *Jurnal Karya Abdi Masyarakat*, 5(2), 213–220.
- Haryanto. (2012). Dampak Perubahan Status Desa Menjadi Kelurahan



- Terhadap Pelayanan Publik Di Kelurahan Paringin Kota Kabupaten Balangan. *Ilmu Politik Dan Pemerintahan Lokal*, 1(1), 137–147.
- Juhadi, J. (2020). Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Dan Audit Internal Terhadap Pelaksanaan Good Corporate Governance. *Jemasi: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 16(2), 17-32.
- Marbawi, S., & Darmawan, D. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Bontomarannu, Kecamatan Bontomarannu, Kabupaten Gowa: Perspektif Islam. *Jurnal Publlik*, 6(2), 117–126.
- Nasem, N. (2018). Pengaruh Pelatihan dan Motivasi terhadap Produktivitas Kerja Tenaga Kependidikan Stit Rakeyan Santang Karawang. *Jurnal Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, 2(3), 209–218.
- Nasser, A. A. (2021). Sistem Penerimaan Siswa Baru Berbasis Web Dalam Meningkatkan Mutu Siswa Di Era Pandemi. *Biormatika: Jurnal Ilmiah Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan*, 7(1), 100–109.
- Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik yang Berkualitas. *DESICION: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 51–56.
- Rahayu, Y. N. (2020). *Program Linier (Teori Dan Aplikasi)*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Rosyada, A. (2019). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa: Perspektif Islam. *Jurnal Pendidikan Agama Islam*, 17(1), 1–13.
- Rusmana, F. D. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Transaksional Dengan Kinerja Karyawan BRI Syariah Subang. *JURNAL MAKRO MANAJEMEN*, 5(2), 157–163.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfa Beta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Tanjung, R. (2019). Manajemen Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembelajaran (Studi Kasus di STIT Rakeyan Santang Karawang). *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi Akuntansi)*, 3(1), 234-242,.
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65.
- Yusuf, M., & Inderwati, R. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa: Perspektif Islam. *Jurnal Pendidikan Islam*, 3(1), 121–135.