

KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM PELAYANAN PUBLIK

(Telaah Teoritis pada Pelayanan Pendaftaran Calon Jamaah
Haji di Kota Bengkulu)

Dwi Aji Raharjo¹

ABSTRACT

As a public service department, the Ministry of Religions affair had become public attention. Moreover, in haj applicant registration services. Recently, more people want to accomplish haj. The effective interpersonal communication should be mastered by the haj officials. Since the communications is the base in a organization. Best services can give positive impact to the ministry, as the public services executor.

***Keywords :** interpersonal communication, public service.*

A. Pendahuluan

Menunaikan Ibadah Haji merupakan rukun Islam yang kelima setelah Syahadat, Sholat, Puasa dan Zakat. Menunaikan ibadah haji adalah bentuk ritual tahunan yang dilaksanakan kaum muslim sedunia yang mampu secara material, fisik, serta keilmuan dengan berkunjung dan melaksanakan beberapa rukun dan syaratnya di beberapa tempat di Arab Saudi pada saat musim haji tiba (bulan *Zulhijah*).

¹ Pegawai Kantor Wilayah Kementerian Agama Bengkulu

Kementerian Agama, dalam hal ini Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu adalah instansi vertikal yang menyelenggarakan pelayanan publik dalam proses pendaftaran bagi calon jamaah haji, yang diharapkan mampu melaksanakan manajemen komunikasi yang baik dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai harapan masyarakat.

Kementerian Agama ditunjuk sebagai institusi yang mewakili pemerintah dalam hal pengorganisasian, pelaksanaan dan segala hal yang berkaitan dengan penyelenggaraan Ibadah Haji di Indonesia. Dengan jumlah kuota haji terbesar di dunia, Indonesia mengirimkan kurang lebih 194.000 Jamaah calon haji reguler setiap tahunnya ke tanah suci untuk menjalankan ibadah haji. Belum lagi untuk haji khusus atau non kuota, pemerintah kerajaan Arab Saudi menyediakan 17.000 visa bagi jamaah haji khusus dari Indonesia.

Hal lainnya yang perlu menjadi perhatian adalah walaupun dengan kuota haji terbesar di dunia yaitu berkisar 211.000 Jamaah pertahun, jumlah *waiting list* (daftar tunggu) ibadah haji dari tahun ketahun semakin panjang, bahkan di beberapa provinsi seperti Provinsi Nangroe Aceh Darusalam, DKI Jakarta dan Jawa Barat, daftar tunggu haji mencapai 15-20 tahun. Hal yang sama juga terjadi di Provinsi Bengkulu, jumlah pendaftar haji terus mengalami peningkatan dengan rata-rata daftar tunggu mencapai 7 tahun lebih.

Tabel 1.1: Lama *Waiting list* di Provinsi Bengkulu

NO	Kabupaten / Kota	Jumlah <i>Waiting List</i>	Lama <i>Waiting List</i>
1	Kota Bengkulu	3.491	11 tahun
2	Kab.Bengkulu Utara	1.491	5 tahun

3	Kab. Bengkulu Selatan	543	4 tahun
4		1.886	8 tahun
5	Kab. Rejang Lebong	948	5 tahun
6	Kab. Mukomuko	676	4 tahun
7	Kab. Seluma	322	3 tahun
8	Kab. Kaur	930	8 tahun
9	Kab. Kepahiang Kab. Lebong	558	6 tahun
Total Waiting List		10.845	Rata-rata= 7 Th

Sumber: Kemenag Provinsi Bengkulu

Imbasnya adalah dalam beberapa tahun terakhir Kementerian Agama sebagai penyelenggaraan ibadah haji terus menjadi sorotan publik terkait dengan berbagai permasalahan-permasalahan khususnya menyangkut pelayanan haji yang dinilai belum memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dalam hal pendaftaran calon jamaah haji, salah satu faktor penentunya adalah komunikasi. Menurut Effendy (1993:28) bahwa hakekat komunikasi merupakan proses pernyataan antar manusia, artinya pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan bahasa sebagai alat penyalurnya.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, petugas pelayanan pendaftaran calon jamaah haji merupakan komunikator yang bertugas melayani setiap warga yang akan mendaftar sebagai calon jamaah haji. Petugas pendaftaran calon jamaah haji dituntut memiliki kemampuan komunikasi

interpersonal yang baik. Karena dalam komunikasi interpersonal terjadi pertukaran informasi, pendapat, gagasan dan pengalaman antara petugas pendaftaran calon jamaah haji dengan masyarakat yang mendaftar.

Komunikasi interpersonal adalah bentuk komunikasi yang paling dasar dalam sebuah organisasi, jika terjaga intensitasnya, hal ini akan memberikan dampak yang positif terhadap institusi dalam hal ini Kementerian Agama dalam mewujudkan pelayanan publik yang optimal. Komunikasi interpersonal yang efektif akan berhasil jika menimbulkan efek yang baik, seperti pengertian, kesenangan, dan perubahan sikap yang semakin baik dan dapat memberikan motivasi kerja yang positif dan nyata. Sebagaimana yang telah dicantumkan dalam Undang-undang No 25 tahun 2009 yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan 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 oleh penyelenggara pelayanan publik.

Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh petugas pendaftaran calon jamaah haji tentu berkorelasi dengan pelayanan publik yang diberikan. Kurang maksimalnya komunikasi interpersonal petugas pendaftaran ibadah haji akan berimbas kepada tidak optimalnya pelayanan publik yang diberikan. Jika terjadi demikian, dikhawatirkan akan menimbulkan persepsi negatif masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintah, dalam hal ini terhadap Kementerian Agama pada khususnya selaku instansi yang memiliki kewenangan sebagai penyelenggara ibadah haji.

Substansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam hal ini menitik beratkan pada petugas pelayanan pendaftaran

calon jamaah haji, mengingat petugas pendaftaran calon jamaah haji sering kali mengabaikan aspek komunikasi interpersonal, padahal komunikasi interpersonal yang baik merupakan elemen penting yang harus dikedepankan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik karena komunikasi interpersonal pada hakekatnya mengedepankan rasa persahabatan, hubungan emosional, dan rasa empati yang dapat mendorong seseorang berkomunikasi dengan baik.

Berdasarkan pemaparan di atas, penelitian ini memfokuskan pada aspek komunikasi interpersonal petugas pendaftaran sebagai wujud pelayanan publik pada proses pendaftaran calon jamaah haji di kota Bengkulu.

Dengan demikian masalah utama dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Komunikasi Interpersonal yang Ideal Petugas Pendaftaran Jamaah Calon Haji Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu sebagai Wujud Pelayanan kepada Publik?”

B. Pembahasan

1. Pentingnya Komunikasi dalam Pelayanan Publik

Komunikasi adalah proses pengalihan informasi dari satu orang atau sekelompok orang dengan menggunakan simbol-simbol tertentu kepada seseorang atau sekelompok orang. Proses pengalihan informasi selalu mengandung pengaruh tertentu. Komunikasi yang efektif ditandai dengan hubungan interpersonal yang baik. Kegagalan komunikasi sekunder terjadi bila pesan kita pahami tetapi hubungan di antara komunikasi rusak. Setiap kali berkomunikasi, kita tidak hanya menyampaikan isi pesan, tapi juga menentukan kadar hubungan interpersonal, bukan saja menentukan *content*, tetapi juga *relationship* (Rohim, 2009:70).

Salah satu aspek terpenting dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah kemampuan seorang petugas layanan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan publik yang dilayaninya. Komunikasi merupakan hal yang paling lumrah dilakukan dalam memberikan layanan. Komunikasi yang baik dan efektif antara badan publik selaku penyedia layanan dengan publiknya akan menciptakan suasana yang kondusif, yang pada akhirnya akan menimbulkan citra yang baik terhadap badan penyelenggara pelayanan publik tersebut. Untuk itu, penyampaian pesan oleh komunikator dalam hal ini petugas pelayanan pendaftaran calon jamaah haji harus bisa memperhatikan bagaimana mengemas bahasa/symbol yang digunakan, hal ini bertujuan untuk menghindari terjadinya salah pengertian atau *miss* komunikasi yang diterima oleh masyarakat (publik) selaku penerima layanan. Hal ini seperti yang telah dikemukakan oleh Saleh (2010:3-4) bahwa salah satu aspek terpenting dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah kemampuan petugas layanan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain, selain itu komunikasi pelayanan publik merupakan praktik komunikasi dalam menunjang pelaksanaan pemberian pelayanan publik yang terbaik bagi para pelanggan suatu organisasi guna terciptanya hubungan saling pengertian yang harmonis, sehingga dapat mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Dari uraian di atas dapat diungkapkan bahwa dalam pelayanan publik yang optimal terdapat tujuh prinsip komunikasi yang efektif. *Pertama*, jaga agar penyampaian pesan kepada publik dalam hal ini para pendaftar, hendaknya disampaikan secara sederhana, jelas dan tuntas. *Kedua*, jaga bahasa, yakni dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan disertai contoh yang dikenal oleh komunikan. *Ketiga*, gunakan berbagai cara dan media agar tidak

membosankan dengan tetap sederhana, jelas dan tuntas. *Keempat*, ulangi pesan utama dengan penegasan dan intonasi yang bervariasi. Pastikan bahwa pesan sampai pada komunikan sesuai dengan dimaksud oleh komunikator. *Kelima*, gunakan contoh-contoh sederhana, humor-humor yang tepat, untuk memperjelas pesan. *Keenam*, tunjukkan secara nyata kendalakendala yang mungkin muncul dalam penerapan pesan. Gunakan contoh kongkret utk menunjukkan kemungkinan-kemungkinan tersebut. Dan *ketujuh*, siapkan diri untuk mendengar dan didengarkan. Komunikasi harus berjalan dua arah antara komunikator dan komunikan. (Saleh, 1988;34)

2. Membangun Kepercayaan Masyarakat atas Pelayanan Publik melalui Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal dikatakan efektif apabila pesan yang diterima dan dimengerti sebagaimana dimaksud oleh pengirim pesan, pesan ditindaklanjuti dengan sebuah perbuatan secara suka rela oleh penerima pesan, dapat menguatkan kualitas hubungan antarpribadi, dan tidak ada hambatan untuk itu (Suranto, 2011:77).

Petugas pelayanan pendaftaran calon jamaah haji dituntut untuk membangun komunikasi interpersonal yang baik, agar segala informasi yang terkait dengan pelaksanaan ibadah haji dapat dimengerti dan diterima oleh calon jamaah haji. Lebih jauh Devito (1997:259-264) mengatakan efektifitas komunikasi interpersonal dimulai dengan lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*emphaty*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*possitiveness*) dan kesetaraan (*equality*).

Keterbukaan (*openness*) dalam komunikasi interpersonal mengacu pada beberapa aspek. *Pertama*, komunikator interpersonal dalam hal ini petugas pelayanan pendaftaran

calon jamaah haji harus bersikap terbuka (transparan) kepada komunikan yang diajak berinteraksi yakni masyarakat calon jamaah haji dengan kesediaannya untuk bersikap membuka diridengan mengungkapkan segala informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji. *Kedua*, komunikator interpersonal harus bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Sehingga segala informasi dapat tersampaikan dengan baik dan dapat dipahami oleh penerima layanan publik yakni calon jamaah haji.

Empati (*emphaty*) didefinisikan sebagai respons afektif dan kognitif yang kompleks pada distress emosional orang lain. Empati termasuk kemampuan untuk merasakan keadaan emosional orang lain, merasa simpatik dan mencoba menyelesaikan masalah, dan mengambil perspektif orang lain. Sebagai petugas pelayanan publik juga hendaknya memiliki rasa empati yang tinggi terhadap apa yang dialami masyarakat, komunikan interpersonal menerima keluhan, dan berbagai kendala yang dihadapi oleh calon jamaah haji dalam proses pendaftarannya.

Sikap mendukung (*supportiveness*) juga seharusnya ditunjukkan oleh seorang petugas pelayanan publik. Komunikan yang memiliki sikap mendukung ditunjukkan dengan memperlihatkan sikap deskriptif bukan evaluatif, bersikap spontan dan bukan strategik dan provisional bukan sangat yakin.

Sikap positif (*positiveness*) dalam komunikasi interpersonal ditunjukkan dengan dua cara. *Pertama*, sikap positif dalam komunikasi interpersonal jika komunikator memiliki sikap positif terhadap dirinya sendiri. *Kedua*, perasaan positif untuk situasi komunikasi interpersonal dengan menunjukkan interaksi yang baik dan menunjukkan sikap yang menyenangkan.

Kesetaraan (*equality*) dalam komunikasi interpersonal dianggap cukup penting untuk terciptanya situasi komunikasi yang efektif. Karena dalam praktek komunikasi interpersonal tidak akan ada hal yang sama atau setara secara persis dalam segala hal. Untuk itu perlu diciptakannya situasi penyetaraan yang ditunjukkan oleh komunikator dan komunikan dalam hal ini petugas pelayanan pendaftaran dan calon jamaah haji yang mendaftar, dengan tidak menunjukkan *egocentrisme* masing-masing.

3. Pentingnya Pelayanan Publik yang Ideal

Pelayanan masyarakat (publik) menurut Sianipar (1998 : 5) diartikan sebagai segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah, termasuk aparat yang bergerak di bidang perekonomian dalam bentuk barang dan atau jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam pengertian tersebut secara konkret diutarakan beberapa hal :

- a. Pelayanan itu merupakan suatu kewajiban yang harus dilaksanakan aparatur pemerintah, termasuk aparatur di bidang perekonomian.
- b. Obyek yang dilayani adalah masyarakat (publik).
- c. Bentuk layanan itu barang atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sementara itu, pelayanan publik menurut Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan 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 oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik yang ideal telah ditulis di dalam Keputusan Men PAN Nomor 63 tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip di antaranya, kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan.

Kesederhanaan, adalah bagaimana suatu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksnakaan. Pelayanan pendaftaran calon jamaah haji idealnya dilakukan dengan prosedur yang mudah dan sederhana, mengingat para jamaah pendaftar calon haji berasal dari latar belakang yang beragam, dari segi usia, tingkat pendidikan maupun latar belakang pekerjaannya.

Kejelasan, kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit Kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran. Dalam prosedur pelayanan pendaftaran calon jamaah haji tentu kejelasan mengenai syarat-syarat pendaftaran haji sangat

dibutuhkan oleh jamaah calon pendaftar ibadah haji. Selain itu, jamaah calon haji juga berhak mendapatkan kejelasan mengenai rincian biaya, dan tata cara pembayaran biaya-biaya yang terkait pelaksanaan ibadah haji.

Kejelasan waktu dalam penyelesaian pelayanan. Kepastian waktu, suatu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Sudah barang tentu, setiap jamaah calon haji yang mendaftarkan diri ingin mengetahui estimasi waktu daftar tunggunya, serta kepastian keberangkatannya untuk melakukan ibadah haji, untuk itu badan pelayanan publik dalam hal ini Kementerian Agama harus terbuka, dan dapat memberikan penjelasan kepada setiap jamaah calon haji yang telah mendaftar, mengenai kepastian waktu keberangkatannya.

Akurasi, berkaitan dengan produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah. Setiap penyelenggara layanan publik harus bisa memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan apa yang telah ditetapkan dalam *Standar Operational Procedure* (SOP).

Keamanan, di mana proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Dalam pelayanan pendaftaran haji, jamaah calon haji tentu mengharapkan rasa aman, dan kepastian hukum. Mengingat waktu tunggu yang cukup lama, banyak kemungkinan-kemungkinan yang terjadi. Jika dalam perjalanannya calon jamaah haji, sakit atau bahkan meninggal dunia tentu sudah ada kepastian hukum bagi ahli warisnya untuk memperoleh hak untuk menggantikan jamaah haji yang sakit atau meninggal tersebut.

Tanggung jawab, adalah pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan

penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Kelengkapan sarana dan prasarana, yakni tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika). Dalam pelayanan pendaftaran jamaah haji, Kementerian Agama telah menerapkan sistem pendaftaran haji *online*. Dengan penerapan Siskohat (Sistem Informasi dan Komunikasi Haji Terpadu), yang memastikan setiap layanan pendaftaran calon jamaah haji telah terpadu dan dilakukan secara *online* yang berbasis pada komputersasi.

Kemudahan Akses, mencakup tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Petugas layanan pendaftaran haji dituntut untuk bersifat komunikatif, dan melakukan komunikasi interpersonal dengan baik, demi terwujudnya pelayanan publik yang maksimal sesuai dengan harapan masyarakat, khususnya bagi calon jamaah haji.

Kenyamanan, di mana 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 lain-lain.

Arif Faizal dan Sujudi (1995) menyampaikan secara umum wujud pelayanan yang didambakan masyarakat adalah sebagai berikut: adanya kemudahan mendapatkan pelayanan, memperoleh pelayanan secara wajar, mendapatkan perlakuan

yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, pelayanan yang jujur dan terus terang, serta pelayanan yang bermutu.

C. Penutup

Komunikasi interpersonal adalah hal substantif dalam pelayanan publik yang mutlak dilakukan oleh setiap badan penyelenggara layanan publik. Karena komunikasi interpersonal adalah bentuk komunikasi yang paling dasar dalam sebuah organisasi, jika terjaga intensitasnya, hal ini akan memberikan dampak yang positif terhadap institusi dalam hal ini Kementerian Agama dalam mewujudkan pelayanan pelayanan publik. Komunikasi interpersonal yang efektif akan berhasil jika menimbulkan efek yang baik, seperti pengertian, kesenangan, dan perubahan sikap yang semakin baik dan dapat memberikan motivasi kerja yang positif dan nyata.

Pada bagian akhir tulisan ini dapatlah penulis simpulkan bahwapelayanan publik sebagai komoditas publik (*Public Good*) yang diberikan oleh penyelenggara layanan publik sudah semestinya dibarengi dengan kualitas layanan yang baik untuk masyarakat, sehingga masyarakat akan menaruh kepercayaan kepada pemerintah. Pelayanan publik yang prima akan mempengaruhi tindakan kolektif (*Collective Action*) dari masyarakat untuk mendukung dan mentaati pemerintah, karena kesadaran dan kesukarelaan bukan paksaan. Masyarakat akan bertindak berdasarkan pilihan yang lebih rasional, untuk mendukung atau tidak mendukung suatu pemerintahan, karena era saat ini sudah berubah.

Keterbukaan (*transparency*) dan akuntabilitas (*accountability*) pelayanan publik kiranya perlu dibangun untuk memberdayakan masyarakat, sehingga kebutuhan akan adanya manajemen pelayanan publik yang prima dengan membuat

berbagai standar pelayanan prima, akan menjadi acuan bagi masyarakat dan pemerintah sebagai kontrak atau transaksi pelayanan publik yang lebih terbuka, bertanggung jawab, akuntabel, dan menjamin kualitas layanan yang mampu memberdayakan masyarakat dan pemerintah tentunya. Dengan semakin memahami pelayanan prima, para penyelenggara layanan publik diharapkan semakin responsif dan inovatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bagaimanapun reformasi administrasi publik, tidak akan berarti dan berakibat apa-apa, kalau pelayanan publik tidak menunjukkan perbaikan yang signifikan.

Daftar Kepustakaan

- Devito, Joseph A. 1997. *Komunikasi Antar Manusia*, Jakarta: Profesional Books.
- Effendy, Onong Uchjana. 1993. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*, Bandung : Citra Aditia Bakti.
- Faisal, Arif dan Achmad Sujudi, Makalah Seminar “Berbagai Masalah Yang Dihadapi dalam Mengelola RSUP DR Sardjito sebagai Organisasi Pelayanan Kesehatan Pemerintah”, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, FISIP UGM, Yogyakarta, 20 Mei 1995 (tidak dipublikasikan).
- Rohim, Syaiful.2009. *Teori Komunikasi : Perspektif, Ragam dan Aplikasi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Saleh, Akh, Muwafik. 2010. *Public Servis Communication*, Malang : UMM Press.
- Sianipar. 1998. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara

Suranto, Aw. 2011. *Komunikasi Interpersonal*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sumber lain :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatus Negara Nomor :
63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum
Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik