

PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

Oleh:

Cecep Mohamad Kapi
Politeknik Triguna Tasikmalaya
cepkapi@gmail.com

ABSTRAK

Masalah yang ditemukan adalah masih kurangnya pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintahan desa dengan kewenangan otonomi desa, seperti dalam pelayanan administrasi pembuatan surat pengantar untuk pembuatan izin mendirikan bangunan. Hal ini terlihat dari waktu penyelesaian surat pengantar tersebut tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan dari 73 pemohon yang dapat diselesaikan tepat waktu hanya 36 pemohon.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Eksplanasi (*Explanatory Research*). Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Singaparna Kabupaten Tasikmalaya. Pengumpulan data menggunakan angket yang dibagikan kepada 51 masyarakat. Teknik analisa data menggunakan analisis korelasi, koefisien determinasi dan uji hipotesis.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Komunikasi kepala desa dalam pelayanan surat pengantar pembuatan izin mendirikan bangunan di Kecamatan Singaparna Kabupaten Tasikmalaya termasuk kategori cukup. Kualitas pelayanan surat pengantar pembuatan izin mendirikan bangunan di Kecamatan Singaparna Kabupaten Tasikmalaya termasuk cukup. Terdapat pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan surat pengantar pembuatan izin mendirikan bangunan di Kecamatan Singaparna Kabupaten Tasikmalaya.

Kualitas pelayanan surat pengantar pembuatan izin mendirikan bangunan di Kecamatan Singaparna Kabupaten Tasikmalaya perlu ditingkatkan lagi terutama dalam Kemampuan dari pegawai desa untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan Secara akurat

Kata Kunci : Komunikasi, Kualitas, Pelayanan, Izin

PENDAHULUAN

Dinamika komunikasi yang berkembang dewasa ini menuntut pemerintah lebih pro aktif dan kreatif dalam penyusunan strategi komunikasi pemerintahan. Secara umum, komunikasi memiliki arti sebagai proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan, melalui media tertentu untuk mendapatkan *feedback* atau umpan balik. Secara sederhana komunikasi yang dilakukan pemerintah melibatkan pesan yang berkaitan dengan kekuasaan, pemerintahan, dan kebijakan pemerintah. Dengan demikian agar komunikasi bisa efektif perlu

dikemas sedemikian rupa sehingga menjadi menarik bagi pihak lain atau komunikan. Kemasan komunikasi yang baik bisa menjadikan konten yang biasa-biasa saja menjadi terlihat luar biasa sehingga menimbulkan minat komunikan untuk menaruh perhatian kepada komunikator ataupun konten yang dikomunikasikan. Pada komunikasi lisan antar individu, pengemasan bisa melalui penggunaan kata dan bahasa yang menarik dan mudah dipahami, serta intonasi yang tepat dan kontekstual. Sedangkan pada komunikasi non lisan secara tidak langsung bisa memanfaatkan bantuan visual seperti gambar atau simbol ataupun tulisan menarik dan sederhana yang mudah dipahami komunikan.

Komunikasi merupakan dasar bagi tindakan dan kerja sama untuk sebuah pencapaian. Komunikasi bagi manusia tidak dapat dipungkiri, begitu juga halnya bagi suatu organisasi atau instansi. Dalam perkembangan pelayanan publik sekarang ini, keberhasilan suatu instansi dalam mencapai tujuannya tidak terlepas dari bagaimana instansi tersebut berusaha memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat. Instansi dituntut untuk selalu melakukan perbaikan dan penyesuaian terhadap mutu pelayanan yang diberikan, sehingga apa yang menjadi harapan dan kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi.

Komunikasi penting bagi organisasi karena komunikasi merupakan alat utama bagi anggota organisasi untuk dapat bekerja sama dalam melakukan aktifitas manajemen demi mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Dalam suatu instansi terdapat beberapa proses komunikasi diantaranya adalah komunikasi internal dan eksternal. Komunikasi internal adalah pertukaran gagasan diantara para adminisator dan karyawan dalam suatu instansi, dalam struktur lengkap yang khas disertai pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal di dalam instansi, sehingga pekerjaan berjalan (operasi dan manajemen). Komunikasi internal terbagi ke dalam tiga kegiatan, yaitu: komunikasi vertikal yaitu komunikasi secara timbal balik dari atas ke bawah (*Upper communication/ downward communication*) ataupun komunikasi dari bawah ke atas (*Down up Communication/ Upward Communication*). Pada proses komunikasi vertikal dari atas ke bawah ini berupa kondisi dimana pimpinan memberikan instruksi, petunjuk, pengarahan, informasi, penjelasan, teguran, dan lain-lain.

Banyak keluhan masyarakat tentang kualitas pelayanan surat pengantar pembuatan izin mendirikan bangunan diantaranya adalah :

1. Koordinasi antara aparat desa terutama dalam penyelenggaraan pemerintahan desa masih terkesan dijalankan oleh aparat desa sedangkan peran serta masyarakat dalam hal pengawasan belum maksimal akibatnya komunikasi antara aparat desa dengan komponen masyarakat masih kurang, hal ini terlihat dari pengelolaan layanan izin mendirikan bangunan juga belum optimal, hal ini terbukti dengan tidak terdapatnya data yang akurat tentang kepemilikan izin mendirikan bangunan oleh masyarakat yang memanfaatkan ruang publik untuk kegiatan usahanya.
2. Masih kurangnya pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintahan desa dengan kewenangan otonomi desa, seperti dalam pelayanan administrasi pembuatan surat pengantar untuk pembuatan izin mendirikan bangunan. Hal ini terlihat dari waktu penyelesaian surat pengantar tersebut tidak sesuai

dengan waktu yang ditentukan dari 73 pemohon yang dapat diselesaikan tepat waktu hanya 36 pemohon.

3. Keandalan dalam bekerja masih kurang, hal ini dapat dilihat dari terdapatnya kekeliruan dalam membuat surat pengantar untuk pembuatan izin mendirikan bangunan yang tidak rinci.

Permasalahan di atas diduga karena lemahnya komunikasi yang terjalin antara pemerintahan di desa dengan masyarakat. Permasalahan komunikasi tersebut terjadi pada komunikan (penerima pesan) maupun komunikator (pengirim pesan) sendiri. Permasalahan terjadi pada komunikator ketika tidak memberikan informasi (pesan) sebagai penjelasan yang selayaknya agar bisa dipahami masyarakat sebagai pengguna layanan. Kurang efektifnya komunikasi dalam pemberian pelayanan di desa dapat disebabkan minimnya peran pegawai desa dalam menggunakan simbol-simbol komunikasi yang mudah dilihat dan dipahami oleh masyarakat. Pengguna layanan belum menemukan pesan yang menarik yang mudah mereka pahami sesuai dengan kebutuhan mereka, sehingga kebutuhan pribadi mereka belum terpenuhi secara optimal.

TINJAUAN PUSTAKA.

Pengertian Komunikasi

Nimmo (2005: 5) menyebutkan bahwa: “Komunikasi adalah proses interaksi sosial yang digunakan orang untuk menyusun makna yang merupakan citra mereka mengenai dunia (yang berdasarkan itu mereka bertindak) dan untuk bertukar citra itu melalui simbol-simbol “. Akhirnya, arti utama proses yang mendasari definisi kita tentang komunikasi harus diperhatikan dengan sungguh-sungguh. Proses adalah arus, perubahan, dan ketidaktetapan dalam hubungan kegiatan terhadap satu sama lain. Dalam mendalilkan apa saja komunikasi itu, Barlund melukiskan sifat proses itu sendiri berkembang, dinamis, sinambung, sirkular, tak dapat diulang, tak dapat dibalikkan, dan kompleks. Sebagai proses, komunikasi tidak memiliki titik bertolak, tiada hentinya, ia meliputi interpretasi personal, pertukaran sosial, dan politik. Ia tidak memiliki penyebab yang mudah dilihat bagi akibatnya yang dapat diamati.

Mondry (2008: 1) menjelaskan bahwa:

Asal muasal kata komunikasi (*communication*) yang berasal dari kata : *common*, yang berarti ‘sama’, dengan maksud sama makna, sehingga secara sederhana, dapat dikatakan bahwa komunikasi merupakan proses menyamakan persepsi, pikiran, dan rasa diantara komunikator dengan komunikannya.

Mondry (2008: 12) juga mengutip pengertian komunikasi yang dikemukakan Mulyana (2004: 14) sebagai berikut:

1. Komunikasi merupakan transmisi informasi, gagasan, emosi, keterampilan, dan sebagainya, dengan menggunakan simbol-simbol, kata-kata, gambar, *figure*, grafik, dan sebagainya. Tindakan atau proses transmisi itulah yang disebut komunikasi.
2. Setiap tindakan komunikasi dipandang sebagai suatu transmisi informasi, terdiri atas rangsangan yang diskriminatif, dari sumber kepada penerima.

3. Komunikasi terjadi jika suatu sumber menyampaikan suatu pesan kepada penerima dengan niat yang disadari untuk memengaruhi perilaku penerima.
4. Komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud mengubah tingkah laku mereka.
5. Cara yang baik untuk menggambarkan komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan: *who say in which channel to whom with what effect?* (siapa yang mengatakan apa, dengan saluran apa, kepada siapa, dengan pengaruh bagaimana?).

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan di atas, dapat disimpulkan pengertian komunikasi adalah proses interaksi sosial yang digunakan satu orang atau suatu kelompok kepada yang lain untuk menyusun makna. Makna yang disusun merupakan citra mereka dan untuk bertukar citra itu terutama melalui simbol-simbol.

Menurut Effendy (2000: 6) ruang lingkup komunikasi berdasarkan komponennya terdiri dari:

1. Komunikator (*communicator*) dan Komunikan (*communicant*)
Komunikator merupakan individu atau kelompok yang mengambil prakarsa dalam mengadakan komunikasi dengan individu atau kelompok lain. Sedangkan yang dimaksud dengan komunikan adalah penerima memang diharapkan minimal punya pengetahuan luas tentang masalah yang dikomunikasikan. Dapat dikatakan komunikator adalah orang yang memberikan pesan dan komunikan adalah orang yang menerima pesan dari komunikator.
2. Pesan (*message*)
Pesan (*message*) merupakan inti dari perumusan tujuan dan maksud dari komunikator kepada komunikan, pesan ini merupakan unsur yang sangat menentukan dalam keberhasilan komunikasi. Supaya pesan dapat diterima dengan baik, pesan harus memenuhi syarat untuk mudah dimengerti.
3. Saluran (*channel*)
Saluran (*channel*) adalah wahana atau alat untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada komunikan baik secara langsung (tatap muka), maupun tidak langsung (melalui media cetak/elektronik, dan lain-lain).
4. Efek (*effect*)
Dampak atau efek yang terjadi pada komunikan (penerima) setelah menerima pesan dari komunikator, seperti perubahan sikap, bertambahnya pengetahuan, dan lain-lain.

Berdasarkan komponen-komponen tersebut untuk memahami pengertian komunikasi sehingga dapat dilancarkan secara efektif, para peminat komunikasi sering kali mengutip paradigma Lasswell yaitu: *who say in which channel to who with what effect?* (siapa yang mengatakan apa, dengan saluran apa, kepada siapa, dengan pengaruh bagaimana?).

Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah untuk memenuhinya sesuai dengan peraturan yang ada serta tentunya harus merata dan adil. Hal ini mengandung pengertian bahwa seluruh masyarakat baik itu masyarakat kelas atas, masyarakat menengah dan masyarakat bawah berhak sama atas pelayanan publik dengan sebaik-baiknya.

Tjiptono (2008: 51) mengemukakan bahwa :

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan dari sudut pandang konsumen kualitas adalah nilai atau kecocokan untuk digunakan.

Pengertian atau makna atas konsep kualitas telah diberikan oleh banyak pakar dengan berbagai sudut pandang yang berbeda, sehingga menghasilkan definisi-definisi yang berbeda pula. Davis yang dikutip Tjiptono (2008: 51), mengemukakan bahwa kualitas diartikan “sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kemudian Triguno (2008: 76) juga mengungkapkan hal yang senada tentang kualitas, yang dimaksud dengan kualitas adalah, “Suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa.” Pengertian kualitas tersebut menunjukkan bahwa kualitas itu berkaitan erat dengan pencapaian standar yang diharapkan.

Berbeda dengan Lukman (2000: 11) yang mengartikan kualitas adalah “sebagai janji pelayanan agar yang dilayani itu merasa diuntungkan”. Pengertian yang lebih rinci tentang kualitas diberikan oleh Tjiptono (2008: 171), setelah melakukan evaluasi dari definisi kualitas beberapa pakar, kemudian Tjiptono menarik 7 (tujuh) definisi yang sering dikemukakan terhadap konsep kualitas, definisi-definisi kualitas menurut Tjiptono tersebut, adalah sebagai berikut:

1. Kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan atau cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal; dan
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Berdasarkan pengertian tersebut tampak bahwa, disamping kualitas itu menunjuk pada pengertian pemenuhan standar atau persyaratan tertentu, kualitas juga mempunyai pengertian sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan secara terus menerus dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa apabila jasa yang diterima oleh pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan baik. Sebaliknya, jika pelayanan yang dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan konsumen, maka

kualitas dipersepsikan sangat jelek atau tidak baik, sehingga konsumen merasa bahwa kebutuhan dan keinginannya belum terpenuhi atau belum memuaskan.

Pelayanan kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur pemerintahan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat sehingga penyelenggaraan pemerintahannya harus terus ditingkatkan sesuai dengan sasaran pembangunan. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 2000 telah ditetapkan 8 (delapan) sendi pelayanan yang harus dapat dilaksanakan oleh instansi atau satuan kerja dalam suatu Departemen yang berfungsi sebagai unit pelayanan umum. Kedelapan sendi yang dimaksud, sebagai berikut:

- 1 Kesederhanaan, berarti bahwa tata cara / prosedur pelayanan umum dapat diterapkan secara lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilakukan. Ada informasi pelayanan yang dapat berupa loket informasi, layanan pengaduan disertai petunjuk pelayanan.
- 2 Kejelasan dan kepastian, artinya tertera dengan jelas waktu pelayanan, berapa dan bagaimana syarat pelayanan, dicantumkan jam kerja kantor untuk pelayanan masyarakat, jadwal dan pelaksanaan pelayanan, pengaturan tarif, dan terdapat pengaturan tugas dan penunjukan petugas sesuai dengan keahlian yang dimiliki pegawai.
- 3 Keamanan, berarti hasil produk pelayanan memenuhi kualitas teknis (aman) dan dilengkapi dengan jaminan purna pelayanan secara administratif (pencatatan dokumentasi, tagihan), dilengkapi dengan sarana dan prasarana pelayanan (peralatan) yang dimanfaatkan secara optimal. Penataan ruang dan lingkungan kantor yang diupayakan rapi, bersih, dan memberikan rasa aman.
- 4 Keterbukaan, berarti adanya upaya publikasi atau penyebaran informasi yang dilakukan melalui media atau bentuk penyuluhan tentang adanya pelayanan yang dimaksud.
- 5 Efisiensi, berarti bahwa persyaratan pelayanan ditujukan langsung dengan pencapaian sasaran.
- 6 Ekonomis, berarti adanya kewajaran dalam penetapan biaya, harus disesuaikan dengan nilai barang atau jasa pelayanan.
- 7 Keadilan yang merata, berarti pelayanan harus diupayakan untuk dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat melalui distribusi yang adil dan merata, juga tidak memperbolehkan adanya diskriminasi.
- 8 Ketepatan waktu, artinya organisasi harus dapat melayani dengan cepat dan tepat sesuai dengan aturan yang berlaku, petugas harus tanggap dan peduli dalam memberikan pelayanan, termasuk disiplin dan kemampuan melaksanakan tugas. Dari segi etika, keramahan dan sopan santun juga perlu diperhatikan.

Sebagai salah satu fungsi utama pemerintah maka pelayanan tersebut sudah seharusnya dapat diselenggarakan secara berkualitas oleh pemerintah. Kualitas pelayanan umum menurut Wyckof yang dikutip Tjiptono (2008: 59), yaitu sebagai berikut:

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan

pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk”.

Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan diatas maka dapat diindikasikan bahwa sebuah kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Bila pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari masyarakat pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan.

Pelayanan umum baru dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan/keinginan atau kebutuhan penerima layanan, untuk dapat mengetahui apakah pelayanan umum yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan atau kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, maka kualitas pelayanan umum harus diukur dan dinilai oleh masyarakat pengguna layanan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Lukman dan Sugiyanto (2001: 12) yang menyatakan bahwa: “Kualitas pelayanan berhasil dibangun, apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap keprimaan sebuah pelayanan, bukan datang dari aparatur yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan.”

Hal senada pun diungkapkan oleh Tjiptono (2008: 261), yang menyebutkan bahwa: Citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas pelayanan umum. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa atau pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.”

Jadi proses penentuan suatu kualitas pelayanan yang diberikan merupakan penilaian dari penerima jasa berdasarkan sudut pandang dan persepsi pelanggan atas jasa pelayanan yang didapatkan. Persepsi penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan merupakan penilaian menyeluruh dari suatu penilaian pelayanan yang diberikan sehingga dapat dikatakan bahwa suatu pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang berdasarkan pada kepuasan pelanggan. Jika suatu kepuasan tercipta maka persepsi suatu pelayanan yang berkualitas akan tumbuh.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian eksplanasi (*Explanatory Research*). Jumlah populasi pada penelitian ini adalah seluruh penduduk Kecamatan Singaparna Kabupaten Tasikmalaya yang memohon surat pengantar pembuatan izin mendirikan bangunan berdasarkan data sebanyak 51 orang. Arikunto (2009 : 109) mendefinisikan “Sampel adalah

sebagian dari populasi yang diwakilkan sebagai objek penelitian dan dianggap mewakili seluruh populasi". Apabila populasi kurang dari 100 orang, maka pengambilan sampelnya dengan teknik sampling jenuh, artinya seluruh anggota populasi dijadikan sampel penelitian. Oleh karena itu jumlah sampel yang diteliti adalah 51 orang

HASIL PENEITIAN PENELITIAN

Untuk mengetahui dan membuktikan bahwa terdapat pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan surat pengantar pembuatan izin mendirikan bangunan di Kecamatan Singaparna Kabupaten Tasikmalaya sebesar 39,69%, sisanya sebanyak 60,31% yaitu situasi atau keadaan yang berada di luar cakupan penelitian seperti motivasi, pelayanan, dan disiplin.

Selanjutnya untuk mengetahui besar pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan surat pengantar pembuatan izin mendirikan bangunan di Desa Cibeureum Kecamatan Banjar Kota Banjar dapat dihitung seringnya koefesien determinan dengan cara sebagai berikut :

$$Kd = (r^2) \times 100\%$$

$$= 0,63^2 \times 100\%$$

$$= 0,3969 \times 100\%$$

$$= 39,69\%$$

Dengan demikian dapat disimpulkan berdasarkan hasil perhitungan maka pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan surat pengantar pembuatan izin mendirikan bangunan di Desa Cibeureum Kecamatan Banjar Kota Banjar sebesar 39,69%, sisanya sebanyak 60,31% yaitu situasi atau keadaan yang berada di luar cakupan penelitian seperti motivasi, pelayanan, dan disiplin. Untuk menjawab hipotesis yang peneliti ajukan, maka peneliti menggunakan rumus perhitungan t_{tabel} dengan tinggi keyakinan 95% dengan $\alpha = 0,05$ dan $n = 51$ maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,66 karena t_{hitung} sebesar $5,68 > t_{\text{tabel}}$ sebesar 1,66. Maka hipotesis H_a diterima dan H_o ditolak dengan kata lain hipotesis yang diajukan yaitu "Terdapat pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan

KESIMPULAN

tentang pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan surat pengantar pembuatan izin mendirikan bangunan di Kecamatan Singaparna Kabupaten Tasikmalaya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Komunikasi kepala desa dalam pelayanan surat pengantar pembuatan izin mendirikan bangunan di Kecamatan Singaparna Kabupaten Tasikmalaya termasuk kategori cukup.
2. Kualitas pelayanan surat pengantar pembuatan izin mendirikan bangunan di Kecamatan Singaparna Kabupaten Tasikmalaya termasuk cukup
3. Terdapat pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan surat pengantar pembuatan izin mendirikan bangunan di Kecamatan Singaparna Kabupaten Tasikmalaya.

Daftar Pustaka

- Aminulloh, Akhirul Jurnal Ilmu Komunikasi (terakreditasi), 2010.. Vol. 8, No. 1, April 2010, Hal. 26-35. Komunikasi Politik Dakwah Partai Keadilan 40 Sejahtera (PKS) pada Pemilu Legislatif 2009. Diterbitkan UPN-Veteran Yogyakarta.
- Dan Nimmo. 2005. Komunikasi Politik. Komunikator, Pesan, dan Media. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Dwiyanto, Agus, 2008. Mewujudkan Good Governance, Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hasniati, 2007. Perilaku Pelayanan Birokrat Garis-Depan, Disertasi, tidak dipublikasikan. Malang: Program Doktor Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Littlejohn, Stephen W and Karen A. Foss. 2005. Theories of Human Communication. New Mexico: Wadsworth, Thomson Learning.
- Nasution, Zulkarimen, 2002. Komunikasi Pembangunan, Pengembangan Teori dan Penerapannya, Edisi Refisi, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Pawito. 2009. Penelitian Komunikasi Kualitatif. Yogyakarta: LkiS Pelangi Aksara
- Ricoeur, Paul, 1990. Soi-meme comme un autre. Paris: Esprit-Seuil
- Rush dan Althoff, 1997, Pengantar Sosial Politik. Jakarta: Raja Grafindo
- Thoha, Miftah, 2010. Birokrasi dan Politik di Indonesia. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yulianto, Muchamad.