

KUALITAS PELAYANAN PADA BIDANG DATA DAN FORMASI KANTOR BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH KABUPATEN SIGI

Eka Yulianita

Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako

Abstract

This study aimed to analyze the quality of service in the field of Data and Formation Office of the Regional Employment Board Sigi using qualitative descriptive analysis. The number of informants in this study were as many as five (5) informant. The results showed that of the five indicators of service personnel are on the dimensions of both categories. The results showed that overall the service users at the Office of the Regional Employment Board Sigi states get good service from the concierge / apparatus Office Regional Employment Agency Sigi. In an effort to enhance service quality field services personnel need to make improvements in terms of both infrastructure and personnel resources. In addition to the need to set minimum service standards in the delivery of services to be more effective as well as the need to provide training to officers / personnel as often as possible.

Keywords: *service, quality, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy*

Penetapan UU No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah dan UU No. 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah membawa konsekwensi terhadap transformasi paradigma pembangunan di Indonesia. Salah satu konsekwensi logis dari otonomi daerah ditandai dengan perubahan yang sangat mendasar mengenai administrasi publik terutama peran dan orientasi serta tujuan yang ingin dicapai. Peran pemerintah baik pusat maupun daerah dituntut untuk senantiasa mengedepankan transparansi, akuntabilitas, efisiensi dan efektifitas dalam melaksanakan prograam-program pemerintahan dan pembangunan. Selain itu orientasi kebijakan pemerintah pusat dan daerah harus lebih berorientasi pada sistem dan mekanisme atau prosedur yang mengedepankan kepentingan publik, bukan sebaliknya mengedepankan kepentingan diri sendiri atau kelompok. Sedangkan tujuan tujuan pembangunan yang dilaksanakan harus selalu menganut prinsip-prinsip *bottom up planning* dan bukan *top down planning*, yaitu suatu prinsip perencanaan pembangunan dan playanan publik yang harus mengakomodir kepentingan masyarakat (Halim, 2006:3).

Pada beberapa jenis layanan publik masih ditemukan adanya praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Kondisi ini umumnya terjadi karena adanya beberapa situasi yang saling mempengaruhi satu dengan lainnya. Di satu sisi kondisi aparat dengan tingkat penghasilan yang relatif rendah terperangkap dalam mental dan perilaku korup. Di sisi yang lain, masyarakat pengguna layanan juga belum memiliki spirit untuk mendahulukan yang lebih berhak, dan belum sepenuhnya mau melaksanakan semua kewajibannya secara benar. Sebagiaian masyarakat bahkan menempuh jalan pintas untuk memperoleh berbagai fasilitas pelayanan yang menguntungkan diri sendiri, meski akibatnya akan berdampak buruk terhadap kinerja pelayanan publik secara keseluruhan. Untuk itu, upaya pemberantas KKN tanpa pandang bulu yang tengah digalakkan Pemerintah Indonesia diharapkan akan mendorong komitmen berbagai pihak untuk secara bersama-sama menghilangkan kebiasaan buruk tersebut.

Layanan publik seringkali mendapatkan kritik karena kualitas pelayanan yang buruk. Terlepas dari kekecewaan aparat yang telah senantiasa berupaya untuk memberikan

pelayanan prima kepada masyarakat, berbagai kritik dan keluhan publik perlu mendapat penanganan yang serius. Semua kritik yang membangun perlu mendapat penanganan yang terstruktur dan harus ada tindak lanjutnya. Hanya dengan demikian kritik yang berkembang di masyarakat bisa dengan produktif dimanfaatkan untuk perbaikan pelayanan publik.

Upaya perbaikan layanan dan kebijakan baru di bidang layanan kurang tersosialisasi secara baik. Lemahnya komunikasi dengan masyarakat, terutama *stakeholder* terkadang mengakibatkan perencanaan layanan prima menjadi tidak dapat dilaksanakan dengan baik di lapangan. Dengan demikian strategi komunikasi kepada *stakeholder* dalam setiap kebijakan layanan publik saat ini dan pada masa mendatang memegang peran yang teramat penting.

Kenyataan yang dihadapi masyarakat saat ini adalah bahwa pemerintah masih belum optimal dalam pelaksanaan fungsi pelayanan kepada publik. Aparatur yang bertugas sebagai ujung tombak pelayanan banyak yang tidak memahami filosofi, strategi, dan teknik pemberian pelayanan umum yang baik. Pekerjaan yang ditangani pemerintah bersifat monopoli sehingga tidak ada kompetisi dan pada akhirnya melemahkan hasil pelayanan publik yang terlihat dari inefisiensi dan inefektifitas yang mengarah pada kerugian negara, tidak proaktif dan tidak profesional dalam mengelola pelayanan publik (Wisastiono, 2003 : 7).

Salah satu instansi pemerintah yang dituntut untuk merespon kepentingan dan keluhan masyarakat adalah Bidang Data dan Formasi Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi yang dalam menyelenggarakan pelayanan publik di bidang administrasi kepegawaian ternyata dalam pelaksanaannya berdasarkan pengamatan awal penulis tidak luput dari adanya penilaian negatif dari masyarakat.

Bidang Data dan Formasi pegawai melaksanakan tugas pokok pengelolaan

kegiatan kepegawaian di bidang kebutuhan pegawai, pengadaan dan penempatan CPNS, dan pengelolaan dokumentasi dan informasi kepegawaian sebagai bahan penyusunan perencanaan kebutuhan pegawai.

Hasil survei awal pada Bidang Data dan Formasi Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi menunjukkan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan bidang data kepada masyarakat masih belum maksimal, menyangkut responsibilitas yaitu kebijakan pelayanan menyediakan data pegawai terkadang dilaksanakan tidak sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau tidak sesuai dengan kebijakan organisasi. Akuntabilitas kinerja pegawai Bidang Data dan Formasi Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi dalam memberikan pelayanan tidak dilaksanakan berdasarkan norma-norma yang berkembang di masyarakat seperti asas persamaan hak, kepastian hukum, transparan pelayanan dan prinsip keadilan.

Selain itu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum maksimalnya kepastian waktu, biaya, akurasi pelayanan yang benar dan tepat, tanggung jawab atas penyelenggaraan dan penyelesaian dalam pelaksanaan pelayanan publik, masih kurangnya kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan khususnya pada penyediaan data-data dan formasi-formasi yang dibutuhkan. Sesuai dengan tercantum dalam UU No. 43 Tahun 1999 perubahan atas UU No. 8 Tahun 1974 Tentang Pokok – Pokok Kepegawaian Pasal 31 ayat (1), yang berbunyi ‘‘Untuk mencapai daya guna dan hasilguna yang sebesar-besarnya diadakan pengaturan dan penyelenggara pendidikan dan pelatihan jabatan Pegawai Negeri yang bertujuan untuk meningkatkan pengabdian, mutu, keahlian, kemampuan, dan keterampilan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka dapat dirumuskan masalah/pertanyaan penelitian adalah Bagaimana tingkat kualitas pelayanan publik pada dimensi *Tangibles*, *Reliability*,

Responsiveness, Assurance dan *Empathy* pada Bidang Data dan Formasi Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada dimensi *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* pada Bidang Data dan Formasi Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi.

METODE

Penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian kualitatif. Menurut Singarimbun dalam Soegiyono, (2003:23), metode kualitatif adalah suatu jenis penelitian yang mendeskripsikan secara terperinci fenomena sosial tertentu dimana variabel-variabel yang diteliti akan menjelaskan obyek yang diteliti melalui data yang terkumpul. Di dalam penelitian ini peneliti berusaha menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan publik pada dimensi *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* pada Bidang Data dan Formasi Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi.

Penelitian ini direncanakan berlangsung kurang lebih selama 3 bulan yaitu mulai bulan : Juli 2015, dan berakhir pada bulan September 2015. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi Bidang Data dan Formasi.

Pemilihan informan dilakukan secara *purposive*, yaitu memilih orang-orang yang dianggap mengetahui dan mampu memberikan informasi yang relevan dengan fokus permasalahan yang akan diteliti. Hal ini sesuai dengan pendapat Sugiyono (2012:85), yang menyatakan bahwa *sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Masyarakat yang menjadi obyek penelitian ini adalah pegawai/masyarakat yang berkepentingan untuk mencari data dan formasi pada Bidang Data dan Formasi di Kantor Badan Kepegawaian Daerah

Kabupaten Sigi. Jumlah obyek penelitian yang akan diteliti, sebanyak 5 (lima) orang terdiri dari Kepala Bidang Data dan Formasi Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi, tiga orang pegawai/masyarakat, dan Kepala Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi, sebagai informan kunci. Teknik pengumpulan data sebagai berikut:

Survey, Wawancara (*interview*), dan Dokumentasi. Jenis data yang dihimpun dan diperlukan dalam penelitian ini meliputi data primer berupa hasil wawancara dengan informan, dokumentasi dan observasi berpartisipasi dan data sekunder berupa dokumen serta peraturan perundang-undangan. Analisis data dilakukan melalui 3 tahapan yaitu, Reduksi data (*data reduction*), Penyajian data (*data display*), dan Penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Penelitian agar lebih terarah pada masalah yang akan diteliti, maka peneliti menggunakan teori dari Parasuraman, A *et all.* 1996, dalam Tangkilisan (2005 : 216), dengan indikator sebagai berikut :

- a. Berwujud (*Tangible*) adalah merupakan sikap yang berkaitan dengan penampilan, fasilitas fisik, peralatan dan personil dengan indikatornya penampilan fisik bangunan, jumlah petugas yang ada, sarana kantor Bidang Data dan Formasi;
- b. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan atau kelebihan yang ada pada aparatur untuk melayani jasa kepada pengguna pelayanan dengan indikatornya kemampuan pemecahan masalah tamu, kemampuan pelayanan tepat waktu;
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah ketanggapan aparatur dalam memberikan pelayanan jasa dengan indikatornya pelayanan yang cepat, kecakapan menangani keluhan;
- d. Keyakinan/jaminan (*Assurance*) adalah pengetahuan aparatur dalam mengkomunikasikan dengan baik jaminan pelayanan dengan indikatornya

pengetahuan pegawai, kemudahan pengurusan;

- e. Empati (*Empathy*) adalah kemudahan dalam melakukan hubungan, perhatian dan memahami kebutuhan kelompok dengan indikatornya memberikan perhatian khusus, memahami kebutuhan dan keinginan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keterampilan petugas / aparatur merupakan salah satu keberhasilan dari sistem pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi. Pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh petugas/aparatur yang terampil akan mendapat respon positif dari pengguna jasa sehingga petugas/ aparatur tersebut terkesan ramah dan baik. Petugas/aparatur yang ramah, terampil dalam memberikan pelayanan jasa dapat menyebabkan pengguna jasa rajin datang dan memanfaatkan pelayanan jasa di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi. Keaktifan petugas/aparatur didukung oleh perasaan seseorang untuk menjadi petugas/aparatur di dalam melakukan tugas sebagai petugas/aparatur.

Mengembangkan pengetahuan dan keterampilan petugas/aparatur dengan cara mengikuti kursus, pelatihan dan pendidikan secara berkala dari segi pengetahuan, teknis dari beberapa sektor sesuai dengan bidangnya. Pengetahuan yang dimiliki oleh petugas/aparatur untuk usaha melancarkan proses pelayanan di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi. Proses kelancaran pelayanan di dukung oleh keaktifan petugas/aparatur.

Aktif tidaknya petugas/ aparatur di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi dipengaruhi oleh fasilitas (mengirim petugas/aparatur ke pelatihan pelayanan, pemberian buku panduan, mengikutkan seminar-seminar pelayanan) penghargaan, kepercayaan yang diterima petugas/aparatur dalam memberikan

pelayanan mempengaruhi aktif/tidaknya seorang petugas/ aparatur.

Penghargaan bagi petugas/ aparatur dengan mengikutkan seminar dan pelatihan serta pemberian modul-modul panduan kegiatan pelayanan jasa. Dengan beberapa kegiatan tersebut diharapkan petugas/aparatur merasa mampu dalam memberikan pelayanan dan aktif melaksanakan tugas yang diberikan.

Keterampilan petugas adalah teknik yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan berdasarkan kemampuan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Keterampilan petugas/aparatur merupakan salah satu kunci keberhasilan pelayanan.

1. *Tangible* (berwujud)

Distribusi frekuensi dari dimensi *Tangible* (berwujud) terdiri atas kebersihan dan kelayakan serta interior pada Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi, tentang kebersihan dan kelayakan gedung memberi hasil yang baik terbukti dari hasil tanggapan dari responden menjawab pertanyaan baik, hal ini membuktikan bahwa Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi dapat dikatakan dapat memenuhi kriteria suatu gedung dimana salah satu tujuan dari orang mendatangi di suatu kantor pelayanan adalah kebersihan dan kelayakan gedung tersebut.

Hasil pengamatan penulis, memang Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi nampak bersih dan layak, Selanjutnya dari segi interior di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi, mendapat tanggapan yang kurang baik pula dari responden, terbukti responden menjawab wawancara penulis kurang baik. Keadaan seperti ini sempat dikeluhkan oleh responden yang mengurus keperluan Permintaan Data Pegawai di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi.

2. Reliability (keandalan)

Distribusi frekuensi dari dimensi *Reliability* (keandalan) terdiri atas pelayanan tepat waktu serta pemecahan masalah pada Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi, memberikan hasil yang cukup signifikan dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi, dimana responden menjawab wawancara menyatakan baik, hasil ini dapat disimpulkan bahwa petugas/aparatur pada Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi melakukan pelayanan tepat waktu termasuk kategori baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan petugas/aparatur dalam memecahkan masalah dapat dikategorikan baik, hal ini dibuktikan dengan respon dari pihak pemerintah Kabupaten Sigi, khususnya Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi dimana untuk lebih mewujudkan pelayanan prima, diadakan semacam pendidikan dan pelatihan bagi petugas/aparatur dalam pelayanan kepada publik khususnya dalam pelayanan pada Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi.

3. Responsiveness (daya tanggap)

Distribusi frekuensi dari dimensi *responsiveness* (daya tanggap) terdiri atas tingkat kesigapan petugas serta kecepatan proses pelayanan pada Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi, menunjukkan bahwa *responsiveness* (daya tanggap) dari petugas/aparatur dalam pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan mampu dan dapat dibuktikan kepada masyarakat bahwa pengurusan Data Pegawai di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi. Hasil wawancara menunjukkan bahwa responden memilih persepsi baik. Hal ini menunjukkan secara umum responden merasa puas terhadap dimensi ketanggapan dari pelayanan petugas/aparatur di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi. Hal ini dikarenakan

karena petugas/aparatur telah melakukan standar operasional yang sudah ditetapkan dan juga ini merupakan motivasi dari petugas/aparatur untuk memberikan pelayanan kepada pengguna jasa pelayanan.

Hasil penelitian di lapangan dengan responden menjawab kurang baik dalam proses kecepatan pelayanan di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi, hal ini disebabkan pada saat pelayanan kepada para responden karena responden pada umumnya selalu ingin langsung mendapatkan pelayanan yang maksimum tanpa melihat apakah petugas yang bersangkutan sedang sibuk atau tidak, sehingga apabila petugas tersebut sedang sibuk, maka responden tersebut langsung kecewa. Kekecewaan masyarakat dalam hal pelayan memang masih tetap ada, mengingat selalu ada celah kekurangan dalam pelayanan. Kecepatan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan dipengaruhi oleh beberapa hal, antara lain tersedianya fasilitas/alat (bahan) pendukung, misalnya buku registrasi, informasi, dan motivasi atau keinginan dari petugas untuk segera melayani pendaftaran/registrasi dan menyelesaikan urusan administrasi secara cepat dan kelengkapan administrasi dari pengguna jasa itu sendiri.

4. Assurance (keyakinan/jaminan)

Distribusi frekuensi dari dimensi *Assurance* (keyakinan/ jaminan) terdiri atas tingkat kepercayaan kepada petugas serta pengetahuan pelayanan petugas/ aparatur pada Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi, tentang kepercayaan kepada petugas di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi, menunjukkan bahwa keyakinan/jaminan yang ada pada kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi.

Keyakinan/jaminan adalah hal penting untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi. Keyakinan/jaminan berkaitan dengan biaya pelayanan, penampilan fisik, kebersihan dan

privasi, nyaman lain misalnya fasilitas ruang tunggu yang ber AC adanya musik, televisi, majalah, kebersihan dan adanya kamar kecil (toilet) yang sehat.

Pengetahuan pelayanan aparatur/petugas Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi menunjukkan responden menjawab baik. Pelatihan diharapkan dapat meningkatkan kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan. Hal ini juga perlu mendapat dukungan secara organisasi dan tujuan, sehingga pelayanan lebih efisien, menekan biaya operasional, meningkatkan kualitas, dan hubungan pribadi lebih efektif.

5. *Empathy* (empati)

Indikator tentang hubungan antara petugas/aparatur yang baik dengan masyarakat pengguna layanan di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigidi atas menunjukkan bahwa responden menjawab wawancara baik. Perlu kita cermati bahwa petugas/aparatur di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi bahwa secara umum dapat menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat pengguna layanan sesuai dengan keadaan yang ada, tetapi tidak semua responden dapat menjalin hubungan yang baik dengan petugas.

Hasil pengamatan penulis bahwa petugas/aparatur di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi belum terlalu terlatih untuk dapat menjalin hubungan dengan masyarakat pengguna layanan sehingga responden merasa petugas/ aparatur terlihat tidak bersahabat dan merasa tidak dilayani secara prima. Aparatur/petugas yang dapat memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat pengguna layanan, hasil wawancara menunjukkan bahwa responden menjawab baik, hasil pengamatan penulis dapat diartikan pula bahwa memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat pengguna layanan memberikan kontribusi terhadap perasaan puas kepada masyarakat pengguna layanan di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi, dengan

memperhatikan kebutuhan dan keinginan masyarakat pengguna layanan merupakan suatu interaksi pemberi pelayanan dengan pengguna menjadi baik, selain itu pula dapat menumbuhkan kepercayaan dan kredibilitas bagi pengguna layanan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Dugaan atas buruknya pelayanan pegawai yang dijumpai di beberapa instansi pemerintah memang tidak dapat dipungkiri, namun demikian hal tersebut tidak berlaku umum, karena ternyata masih ada instansi yang tetap konsisten dan penuh profesionalisme menjalankan tugas dan tanggungjawabnya sebagai abdi negara.

Konsistensi dan profesionalisme pegawai dalam menjalankan tugas tersebut dapat dilihat dari aktifitas pelayanan di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

1. indikator *Tangible* responden menjawab pada jawaban baik, hal ini dikarenakan pada kondisi kebersihan kelayakan, serta interior gedung memang sudah cukup baik;
2. indikator *Reliability* responden menjawab pada jawaban baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa petugas/aparatur pada Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi dapat melakukan pelayanan tepat waktu dan dapat memecahkan masalah yang terjadi pada saat itu;
3. indikator *Responsiveness* responden menjawab pada jawaban baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa petugas/aparatur pada Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi selalu tanggap/sigap dan cepat dalam melayani keinginan/kebutuhan masyarakat pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan;
4. indikator *Assurance* responden menjawab pada jawaban baik, dapat disimpulkan bahwa dimensi *Assurance* ini yang mengenai kepercayaan pada

petugas/aparatur dan pengetahuan pelayanan di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi dapat meningkatkan kepercayaan kepada masyarakat pengguna layanan;

5. indikator *Emphaty* responden menjawab pada jawaban baik pula, sehingga dapat disimpulkan mengenai hubungan yang baik dan memahami kebutuhan/keinginan pengguna layanan

Rekomendasi

Berdasarkan hasil kesimpulan, maka dapat disarankan sebagai berikut:

- 1) Pelayanan yang diberikan perlu lebih optimal dan ditingkatkan dengan menjaga mutu (jaminan mutu) yang menjadi perhatian untuk diperbaiki adalah pelayanan ketepatan waktu atau keberadaan petugas dalam melaksanakan pelayanan dengan mengatur jadwal kerja dan penanganan langsung oleh petugas/aparatur dengan meningkatkan kepatuhan terhadap *Standard Operating Procedure* (SOP);
- 2) Perlu adanya kebijakan oleh Pemerintah Kabupaten Sigi mengenai pengelolaan Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi dimana fasilitas yang sudah tidak layak lagi digunakan harus segera diganti, sebab Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sigi bukanlah bersifat komersial, tetapi merupakan tempat perwakilan daerah yang dapat menampung pemerintah daerah dan masyarakat yang datang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih penulis ucapkan kepada tim pembimbing yaitu Dr. Nawawi Natsir, M. Si. Selaku pembimbing utama dan Dr. Intam Kurnia, M. Si. Selaku pembimbing anggota, yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan saran kepada penulis selama dalam menyelesaikan artikel ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, Suharsimi, 1998, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta
- Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktis*, Bina Aksara, Jakarta.
- Creswell, John W. and Vicki L. Plano Clark. 2008. *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. Sage Publications. London.
- Denzin, N. K. & Y. S. Lincoln. (2000). *Introduction: The discipline and practice of qualitative research*. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (eds.), *Handbook of qualitative research* (2nd edn.). Thousand Oaks, CA: Sage, 1–28.
- Dwiyanto, A. Partini, dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
- Hadeli, M, Ridwan Rangkuti, Robinson Sembiring, 2005, Pelaksanaan Pelayanan Publik Bidang Pemerintahan di Kecamatan Pada Pemerintah Kota Medan”, dalam *Jurnal Studi Pembangunan* Vol. 1 No. 1 pp. 44 – 54, Medan
- Haidar, A, Mahmud, 2009, Studi Kepuasan Layanan Birokrasi Turunan China Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Donggala Provinsi Sulawesi Tengah, *Tesis* MAP, Pascasarjana, Untad. Palu
- Halim, Abdul., Abdullah, Syukriy. 2006. Studi atas Belanja Modal pada Anggaran Pemerintah Daerah dalam Hubungannya dengan Belanja Pemeliharaan dan Sumber Pendapatan. *Jurnal Akuntansi Pemerintah*, Volume 2 No. 2, November.
- Henry, Nicholas, 1995, *Public Administration and Public Affairs*, Sixth Edition : Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall International, Inc.

- Irianto, Yoyon Bachtiar, 2009, *Kepemimpinan dan Kewirausahaan*, Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Departemen Agama Republik Indonesia, Jakarta
- Jumiati, Ipah, 2012, Dimensi etika dalam pelayanan publik Arti penting, dilema dan implikasinya Bagi pelayanan publik di Indonesia, Universitas Sultan Agung Tirtayasa, Jakarta.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 1999. *Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*, Jakarta
- Maulana, Rindra, 2012, Implementasi Instruksi Bupati Pasuruan Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penyusunan Standar Pelayanan Publik Dan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Unit Pelayanan Publik (Studi di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Pasuruan), *Jurnal Ilmiah Fakultas Hukum*: Universitas Brawijaya, Malang
- Moenir, H. A.S, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, cetakan 6, Bumi Aksara, Jakarta
- Osborne, David dan Gaebler, Ted, 1996, *Mewirausahakan Birokrasi, Reiventing Government*, Penerjemah : Abdul Rasyid, Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta
- Peraturan Presiden Tahun 2008 Tentang *Administrasi Kependudukan*.
- Perry, James L, 1989, *Handbook of Public Administration*, CA : Jossey-Bass Limited, San Fransisca
- Rangkuti, Freddy, 2002, *Teknik Mengukur dan Starategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Rasyid, Muhammad Ryass, 1997, *Makna Pemerintahan, Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, Yarsif Watampone, Jakarta
- Satori, D. dan Komariah. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, Cetakan ke-3.
- Shafritz, Jay.M. dan E.W.Russell, 1997, *Introducing Public Administration*, N.Y: Longman, New York
- Sinambela, Lijan Poltak, 2010, *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara, Jakarta
- Soegiyono, 2003, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Soegiyono, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Cetakan VI, Alfabeta, Bandung
- Soegiyono,2012, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Alfabeta, cetakan ke-3, Bandung
- Sondang, P. Siagian. 1994, *Patologi Birokrasi : Analisis, Identifikasi dan Terapinya*, Ghala Indonesia. Jakarta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. PT. Gramedia Widiasarana. Jakarta.
- Thariq, AN, 2013, Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malinau (Studi Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan), *Jurnal Pemerintahan Integratif*. Vol. 1. (3) : 331-345, Universitas Mulawarman, Samarinda
- Thoha, Miftah, 1995, *Birokrasi Indonesia dalam Era Globalisasi*, PD Batang Gadis, Jakarta
- Tjiptono, Fandy, 1995, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta
- UU Nomor 23 Tahun 2006 Tentang *Administrasi Kependudukan*
- UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*.
- Widodo, Joko, 2001, “*Good Governance : Telaah dan Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Otonomi Daerah*”, Insan Cendekia, Surabaya
- Wisastiono, Sadu. 2003, *Kapita Selecta Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*, Fokus Media, Bandung
- Zeithaml, Valerie A, A, Parasuraman and Leonard L, Berry, 1990, *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. The Press, USA