

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT

Studi : Pada Kantor Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda

Oleh : Muhammad Topan Ali Akbar

ABSTRACT

Dalam penelitian ini penulis mengangkat tema Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana kemampuan pegawai sebagai pelayanan publik atau penyedia jasa dalam melayani kepentingan masyarakat. Tujuan selanjutnya untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda. Jenis penelitian ini berbentuk Kuantitatif, analisis data dengan menggunakan metode-metode yang berhubungan dengan alat statistik, penguji hipotesis sampai kesimpulan. Sesuai dengan gejala yang dihadapi maka alat pengukur data yang digunakan adalah skala ordinal.

Dibidang Pemerintah masalah pelayanan publik mempunyai peran yang sangat penting, karena pelayanan merupakan suatu kegiatan pemerintah yang menyangkut kepentingan masyarakat secara keseluruhan termasuk pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda. Aparatur Sipil Negara (PNS) harus memiliki kualitas pelayanan yang baik ditunjang dengan sumber daya manusia (SDM) yang terdidik,terlatih serta berkualitas agar dapat memberika kualitas pelayanan yang bermutu tinggi kepada masyarakat agar dapat terciptanya Pemerintahan yang baik (Good Governance).

Dalam penelitian ini, Penulis menggunakan skala 5 untuk alat pengukur data yang masing-masing di beri skor (1,2,3,4,5) dengan sampel 40 responden. Berdasarkan hasil perhitungan Correlation. Berdasarkan hasil Perhitungan, maka diperoleh rhit = 0. 679, ini berarti bahwa hasil tersebut lebih besar jika dibandingkan dengan tabel-tabel harga kritis dari Koefisien Product Moment (Person) untuk $n = 40$ pada tingkat signifikan 5% yaitu 0.312 atau

dikatakan pula bahwa $r_{hit} = 0.679 > 0.312$. Ini berarti bahwa ada tingkat hubungan yang positif antara variabel Kualitas Pelayanan dengan variabel Kepuasan Masyarakat.

Sementara itu jika hasil tersebut dibandingkan dengan tabel pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap Koefisien Korelasi Product Moment, Sebagaimana dimuat pada Bab III, maka hasil perhitungan tersebut berada pada interval 0.60-0,799, yang berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel Kualitas Pelayanan dengan variabel Kepuasan Masyarakat.

Kata Kunci/Keyword : Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah

Salah satu tugas pokok birokrasi atau administrasi Negara adalah melaksanakan fungsi pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, sesuai tingkatan baik pada pemerintah pusat maupun yang ada di daerah. Dibidang pemerintah masalah pelayanan mempunyai peran yang sangat penting, karena pelayanan merupakan suatu kegiatan pemerintah yang menyangkut kepentingan rakyat secara keseluruhan, termasuk pelayanan yang di berikan pegawai kecamatan. Karena peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparatur Negara atau pegawai negeri sipil (PNS), sementara itu masyarakat sendiri mempunyai hak atas pelayanan, untuk itulah para aparatur Negara di tuntut untuk dapat meningkatkan kesadaran bernegara dan masyarakat yang ditunjang dengan sumber daya manusia (SDM) yang terdidik dan terampil agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang bermutu tinggi kepada masyarakat.

Masyarakat berhak menuntut kualitas pelayanan yang baik dari aparatur pemerintah, sebagaimana amanah undang-undang nomor 43 tahun 1999 di sebutkan pegawai negeri sipil (PNS) sebagai aparatur Negara bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tugas pelayanan ini adalah merupakan misi pemerintah dalam rangka mencapai tujuan negara yaitu masyarakat adil dan makmur berdasarkan pancasila dan undang-undang dasar 1945. wahab (1998 : 23) menegaskan bahwa kecenderungan global menunjukkan bahwa pemberian pelayanan publik yang kompetitif dan berkualitas kepada rakyatnya menjadi bagian dari komitmen pemerintah yang harus diwujudkan.

Untuk mengantisipasi perubahan lingkungan baik internal maupun eksternal tersebut di atas, salah satu upaya yang perlu dlakukan adalah melaksanakan reformasi birokrasi, khususnya dibidang pelayanan publik. Undang-undang otonomi daerah nomor 22 tahun 1999, telah melimpahkan urusan dan pelaksanaan pelayanan publik kepada pemerintah daerah, namun disisi yang lain salah satu kelemahannya adalah kurang konsistennya kerangka hukum dan peraturan perundangan bagi desentralisasi pemerintah membuat pemerintah kabupaten/kota harus berjuang untuk merumuskan serta melaksanakan

peran dan tanggungjawabnya. Hal ini mempersulit perencanaan dan anggaran dan sering menyebabkan semacam kelumpuhan, dimana tidak terbuat apa-apa dianggap lebih aman daripada melakukan tindakan tertentu.

Reformasi pelayanan publik yang sepotong-sepotong saat ini melanggengkan efisiensi birokrasi. Orang begitu berminat atas kedudukan di pemerintah daerah, tetapi karena kenaikan pangkat tidak didasari system meritokrasi, mereka menghilangkan semangat berkinerja baik. Akibatnya, banyak pegawai pemerintah tidak merasakan perlunya reformasi dalam pelayanan publik, karena waktu mereka akan banyak tersita tanpa imbalan kenaikan karir yang konkret dalam tugas-tugas tersebut.

Menurut pengalaman penulis khususnya pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Loa Janan Ilir, disatu sisi terjadi kenaikan jumlah orang yang berurusan dengan pelayanan seperti pelayanan Elektronik KTP, namun disisi yang lain masih terdapat beberapa kelemahan berkaitan dengan kualitas pelayanan anantara lain tidak dimanfaatkannya dengan baik kotak saran yang berada di loket pelayanan secara maksimal, sehingga tidak terjaringnya saran dan kritik dari masyarakat untuk perbaikan pelayanan di kantor Kecamatan Loa Janan Ilir permasalahan lainnya terdapat beberapa kelemahan seperti masih ada aparat Kecamatan yang kurang optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efesien. Hal ini dapat dilihat dari lemahnya pengembangan cara kerja dan tata kerja yang kurang taktis dan sistematis, misalnya masih ada staf yang diberikan tugas oleh camat yang kurang bisa mengembangkan uraian dan tugas tersebut secara optimal, secara dalam mengerjakan tugasnya perlu meminta petunjuk kerja terlebih dahulu. Kelemahan lainnya adalah terbatasnya fasilitas yang ada, hal ini dapat dilihat dari kurangnya jumlah meja yang tersedia tidak sesuai dengan jumlah pegawai yang bekerja, sehingga harus bergantian. Hal ini tentu saja mengakibatkan pekerjaan yang diberikan menjadi lambat untuk diselesaikan.

Dengan demikian kenyataan menunjukkan bahwa tidak semua pegawai Kantor Kecamatan Loa Janan Ilir mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, hal tersebut tentunya akan mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh para pegawai kantor Kecamatan Loa Janan Ilir. Hasil pengamatan yang penulis lakukan menunjukkan bahwa ada beberapa masalah yang dihadapi pegawai Kantor Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat, yaitu : blanko E-KTP, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, IMB, dan SKCK sehingga menghambat pelayanan kepada masyarakat, minimnya dana operasional, sehingga pegawai kurang proaktif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan kurangnya alat transportasi, sehingga menyulitkan pegawai kecamatan dalam menjalankan tugas lapangan.

Beberapa masalah tersebut, tentu akan mempengaruhi para pegawai kantor kecamatan loa janan kota samarinda di dalam menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat, sehingga akan menimbulkan rasa ketidakpuasan dikalangan masyarakat yang dilayani.

Untuk kajian lebih mendalam berkaitan dengan uraian identifikasi tersebut di atas hubungan antara kualitas pelayanan pegawai kantor kecamatan loa janan kota samarinda dengan kepuasan masyarakat, penulis tertarik untuk melkukan penelitian dengan judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Loa Janan Kota Samarinda.**

B. Rumusan masalah

Berdasarkan konsep-konsep tentang masalah tersebut di atas, maka dapatlah ditarik kesimpulan bahwa untuk mencapai suatu tujuan akan banyak rintangan-rintangan yang harus dilalui, rintangan tersebut dirasakan sebagai masalah yang menuntut suatu pemecahan atau penyelesaian yang tuntas. Ini harus didukung dengan dasar-dasar metodologi terutama dalam ilmu pengetahuan. Dengan latar belakang serta permasalahannya yang penulis kemukakan dan rangka dasar pemikiran tersebut, maka dapatlah penulis rumuskan masalah dalam penulisan skripsi ni sebagai berikut : **Apakah Kualitas Pelayanan Publik Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Loa Janan Kota Samarinda.**

C. Tujuan penelitian

Pada dasarnya setiap kegiatan penelitian dalam suatu organisasi selalu berusaha untuk mencapai tujuan yang telah di rencanakan sebelumnya. Menurut Usman tampubolon (1984 : 12) menjelaskan bahwa tujuan studi lapangan adalah memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mempersiapkan diri menghadapi persoalan-persoalan yang kongkrit dalam

lapangan studinya, hal mana sangat diperlukan bagi jabatannya mendatang. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang positif dan signifikan dari kualitas pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani di kantor kecamatan loajan kota samarinda.
2. Untuk membuktikan atau menguji hipotesis penelitian yang merupakan landasan dalam pengambilan keputusan atau penarikan kesimpulan.

D. Kegunaan Penelitian

Setiap penelitian yang dilaksanakan tentunya mempunyai kegunaan, demikian pula halnya dengan penelitian yang penulis lakukan juga mempunyai kegunaan, yaitu :

1. Sebagai bahan informasi bagi semua pihak yang memerlukan, baik sebagai bahan telaan studi lebih lanjut maupun sebagai bahan referensi.
2. Dapat dijadikan sebagai acuan di dalam mengembangkan kinerja pegawai untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

E. Tinjauan Pustaka

Menurut Kerlinger (1973), teori adalah konsep-konsep yang berhubungan satu sama lainnya yang mengandung suatu pandangan sistematis dari suatu fenomena.

Undang-undang tahun 2009 Bab 1 Pasal 1, pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian 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 penyelenggaraan pelayanan publik.

Arti pelayanan publik (Public service) selalu terkait dengan kajian publik administration. Publik administration tidak lagi secara tradisional diartikan semata-mata bersifat kelembagaan (misal:Negara), tetapi dalam hubungannya dengan beberapa besar pengaruh/kaitan lembaga tersebut dengan kepentingan publik (Islamy, 1998 :10). Menurut Moekijat (1990 : 81) pelayanan merupakan suatu kegiatan aktifitas yang sifatnya berwujud atau tidak berwujud yang dilakukan untuk melayani konsumen dengan memberikan barang atau jasa disertai atau tanpa disertai pemindahan kepemilikan atas suatu benda atau jasa tertentu. Pendapat Woworuntu Endang Wirjatmi (2007:22) menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah merupakan pendekatan seutuhnya seorang pegawai instansi kepada masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang

kembali untuk memohon pelayanan berikutnya.

Selanjutnya definisi dari pelayanan adalah aktifitas/manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Senada dengan pendapat di atas Endar Sugiarto (2002 : 36) mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun dilayani.

Pedoman Pelayanan Umum

Keputusan menteri pendayagunaan Aparatur Negara no: 63/KEP/M.PAN/7/2003 paragraf I butir C, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan undang-undang. Oleh karena itu menurut pedoman umum penyelenggaraannya pelayanan publik di lingkungan organisasi publik diatur oleh keputusan menteri perdayagunaan aparatur Negara no : 63/KEP/M.PAN/7/2003 harus mengutamakan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelanggan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipadami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan kepastian dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai
 1. Prosedur/tata cara pelayanan umum.
 2. Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif.
 3. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
 4. Rincian biaya / tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya.
 5. Jadwal waktu pelayanan umum.
- c. Hak dan kewajiban, baik dari pemberian maupun penerimaan pelayanan umum, berdasarkan bukti-bukti penerimaan.
- d. Permohonan/perlengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.
- e. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.
- f. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta alih pelayanan publik dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.

- g. Keterbukaan, dalam arti prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan publik, penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lainnya yang terbuka dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- h. Efisien, dalam arti persyaratan pelayanan hanya di batasi pada hal-hal yang berkaitan langsung mencegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan sebagai persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- i. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan publik harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan atau jasa pelayanan publik dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran, kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum, ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- j. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan publik harus di usahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan di perlukan secara adil.
- k. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan publik dapat di selesaikan dalam kurun waktu yang telah di tentukan.

Prinsip-prinsip di atas perlu mendapat perhatian serius bagi setiap aparat pelayanan (Birokrasi), karena di pundak aparatur itulah kualitas pelayanan akan di tentukan. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan akan menilai sejauh manakah birokrasi garis depan tersebut dapat mewujudkan semua prinsip pelayanan di atas, dan dari tindakan aparatur itulah prinsip akuntabilitas akan terjawab. Saat ini harapan masyarakat terhadap pelayanan yang akan di lakukan organisasi publik tidak saja di tuntutan akuntabilitas' transparansi tetapi juga keefektifan dalam memberikan pelayanan. Karna tidak terpenuhi harapan tersebut cenderung beban yang harus di pikul masyarakat akan semakin berat.

Sebagai pemberi jasa tentunya tanggap terhadap persoalan yang di hadapi masyarakat, terutama untuk memperoleh layanan yang lebih baik dan memuaskan. Apalagi di era globalisasi yang menuntut adanya persaingan bebas, justru sebagai organisasi publik yang berorientasi pada pelayanan publik, tidak hanya menghadapi kemungkinan global sebagai akibat terjadinya persaingan bebas. Dengan memperhatikan persoalan tersebut, di perlukan penjual/pemberi jasa memilikiin responsibilitas dan komitmen yang kuat untuk memberikan layanan sesuai harapan masyarakat. Kaitannya dengan uraian tersebut, Abdul

Wahab (1998:23) menegaskan bahwasanya kecenderungan global menunjukkan bahwa pemberian pelayanan publik yang kompetitif dan berkualitas kepada rakyatnya menjadi bagian dari komitmen pemerintah yang harus di wujudkan. Lebih lanjut dikatakan bahwa kecenderungan global di harapkan pemberian pelayanan yang semakin baik pada sebagian besar rakyat merupakan salah satu tolak ukur bagi kredibilitas dan sekaligus kepastian politik pemerintah dimanapun.

Banyak pengertian kepuasan masyarakat telah dikemukakan oleh para ahli, namun pada hakekatnya memiliki makna yang sama.

Ditambahkan oleh Tse dan Wilton (dalam Tjiptono, 2004 :146) disebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari harapan dan kerja. Oliver (Dalam Tjiptono, 2004 : 146) memberikan pendapat bahwa kepuasan keseluruhan ditentukan oleh ketidaksesuaian harapan yang merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan merupakan fungsi positif dari harapan pelanggan dan keyakinan diskonfirmasi. Dengan demikian kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat merupakan respon dari perbandingan antara harapan dan kenyataan. Lebih lanjut di jelaskan oleh Linder Pelz, Goleb, Grewal dan Brown (Dalam Tjiptono, 2004 :147) bahwa kepuasan merupakan respon efektif terhadap pengalaman melakukan konsumsi yang spesifik. sementara Engel (Tjiptono, 2004 :146) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purna beli terhadap alternatif yang di pilih yang memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan. Kotler (dalam Tjiptono, 2004:147) memberikan definisi kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

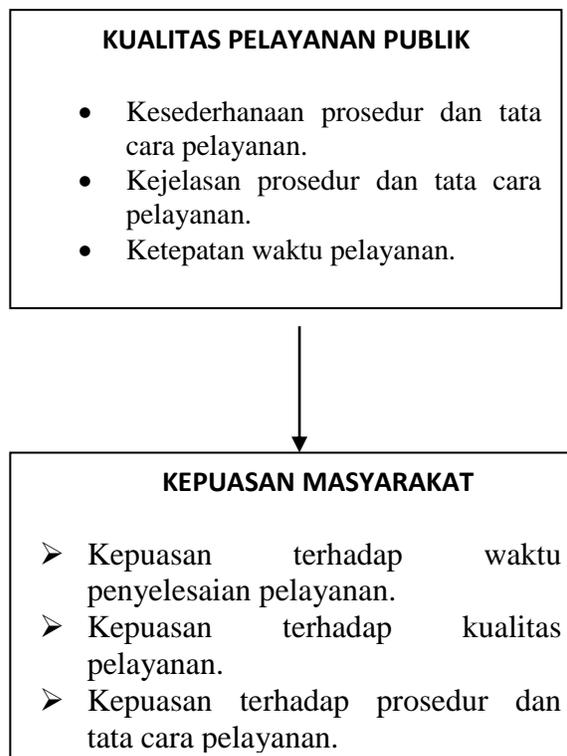
Definisi tersebut diatas dapat dijabarkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. apabila kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas, sebaliknya apabila kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas dan apabila kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas dan senang.

F. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan tinjauan pustaka yang telah diuraikan, maka setiap penelitian harus memiliki kerangka pemikiran yang dijadikan sebagai pedoman dan arah dalam melakukan penelitian dilapangan.

Kerangka Pemikiran memegang peranan sangat penting karena kerangka pemikiran merupakan kerangka berpikir mengenai hubungan antara variabel-variabel yang terlibat dalam penelitian atau hubungan antar konsep dengan konsep lainnya dari masalah yang diteliti sesuai dengan apa yang telah diuraikan pada tinjauan pustaka.

Sehubungan dengan itu maka Karangka Pemikiran pada penelitan ini adalah sebagai berikut :



H. HASIL PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana kemampuan pegawai sebagai pelayanan publik atau penyedia jasa dalam melayani kepentingan masyarakat. Tujuan selanjutnya untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda. Untuk mengetahui sejauhmana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik maka penulis membuat angket sebagai alat ukur dari

tingkat kepuasan masyarakat. Dalam penelitian ini, Penulis menggunakan skala 5 untuk alat pengukur data yang masing-masing di beri skor (1,2,3,4,5) dengan sampel 40 responden. Dari variabel kualitas pelayanan penulis membuat 10 daftar pertanyaan, sedang dari variabel kepuasan masyarakat ada 6 daftar pernyataan yang disebarkan kepada masyarakat sebagai respondennya, maka hasil responden, dalam pengolahan data program SPSS 16.0 for windows Berdasarkan hasil perhitungan Correlation. maka diperoleh $r_{hit} = 0.679$, ini berarti bahwa hasil tersebut lebih besar jika dibandingkan dengan tabel-tabel harga kritis dari Koefisien Product Moment (Person) untuk $n = 40$ pada tingkat signifikan 5% yaitu 0.312 atau dikatakan pula bahwa $r_{hit} = 0.679 > 0.312$. Ini berarti bahwa ada tingkat hubungan yang positif antara variabel Kualitas Pelayanan dengan variabel Kepuasan Masyarakat.

Sementara itu jika hasil tersebut dibandingkan dengan tabel pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap Koefisien Korelasi Product Moment, Sebagaimana dimuat pada Bab III, maka hasil perhitungan tersebut berada pada interval 0.60-0,799, yang berarti terdapat hubungan yang kuat antara antara variabel Kualitas Pelayanan dengan variabel Kepuasan Masyarakat.

Pedoman pelayanan umum dilihat dari sisi pendekatan atau sisi kebijakan peraturan menurut Kemenpan No. 63 Tahun 2003 dijelaskan tentang pedoman pelayanan umum, diartikan pemberian pelayanan umum kepada masyarakat merupakan perwujudan dan fungsi aparaturnya sebagai abdi masyarakat di samping abdi Negara, sehingga penyelenggaraan perlu terus di tingkatkan sesuai dengan sasaran pembangunan.

Kepuasan merupakan penilaian yang individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku dalam dirinya. Ini disebabkan karena adanya perbedaan masing-masing individu. Semakin sederhana aspek-aspek dalam prosedur pelayanan yang sesuai dengan keinginan individu, maka akan semakin tingkat-tingkat kepuasan didasarkan. Dan sebaliknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, *Undang-Undang No. 32 tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah*
- Augusty Ferdinan, 2006. *Metode Penelitian manajemen*. Badan penerbit Universitas Diponegoro CV. Indoprint. Semarang
- Endang Wirjani Trilestari, 2007. *Manajemen Pelayanan Umum. Bahan Persentasi Seminar*. STIA-LAN, Bandung
- Endar Sugiarto, 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Grenmedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Jalaluddin Rakhmat, 1996. *Metode Penelitian Komunikasi* PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Kepmen RI. Nomor 63 Tahun 2003, *Pedoman Pelayanan Umum Dilingkungan Pemerintah*. Keputusan Menpan Nomor. 63/KEP/M.PAN/7/2003, *Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik*.
- Koentjaraningrat. 1990, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, Penerbit PT, Gramedia, Jakarta
- Koentjaraningrat. 1993, *Metodologi Penelitian Masyarakat*, LIPI. Jakarta
- M. Manullang, 1996. *Dasar-Dasar Manajemen*, Ghalia Indonesia. Jakarta
- Masri Singarimbundan Sofian Effendi, 1987. *Metode Penelitian Survei Cetakan 8*, LP3ES, Jakarta
- Moh Nasri, 1995. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia
- Moekijat, 1990. *Manajemen Tenaga Kerjadan Hubungan Kerja*, Pionir, Bandung
- Moekijat, 1993. *Evaluasi Penelitian (Dalam Rangka Meningkatkan Produktifikasi Perusahaan)*, Mandar Madju, Bandung