

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN LEMBA KECAMATAN LALABATA KABUPATEN SOPPENG

Umar¹, Febriana², Sukur³

Program Studi Manajemen

STIE Lamappapoleonro Soppeng

e-mail : andi.umar@stie.ypls.ac.id¹, 01601064@mhs.stie.ypls.ac.id², 01602008@mhs.stie.ypls.ac.id³

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini Untuk Mendepkripsikan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan jasa yang meliputi *Tangible*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* terhadap kepuasan masyarakat Kantor Kelurahan lemba Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. Penelitian ini merupakan penelitian survei. Penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi yang besar maupun kecil, tetapi yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan hubungan antara variable. Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah seluruh masyarakat Kelurahan Lemba Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng yang berjumlah 4.291 jiwa. Analisis digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kepuasan masyarakat terhadap pelayanan jasa pada Kantor Kelurahan Lemba Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng dengan menggunakan rumus regresi linear berganda. Dari lima variabel yang mempengaruhi kepuasan masyarakat Kantor Kelurahan Lemba Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng, variabel yang paling dominan adalah variabel *Realibility* (Kehandalan) berdasarkan hasil uji t. Variabel *Realibility* (Kehandalan) mempunyai nilai $t_{hitung} (5,155) > t_{tabel} (1,986)$ paling besar dibandingkan dengan variabel lainnya, dengan signifikan yang disyaratkan.

Kata kunci: Pengaruh Kualitas, Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

The purpose of this study is to describe how much influence the quality of services which includes Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, and Empathy has on community satisfaction at the Lemba Village Office, Lalabata District, Soppeng Regency. This research is a survey research. Survey research is research conducted on large or small populations, but what is studied is data from samples taken from that population, so that relative events, distributions and relationships between variables are found. In this study, the population is the entire community of Lemba Village, Lalabata District, Soppeng Regency, amounting to 4,291 people. The analysis is used to determine the effect of community satisfaction on services at the Lemba Village Office, Lalabata District, Soppeng Regency using the multiple linear regression formula. Of the five variables that affect the satisfaction of the community at the Lemba Village Office, Lalabata District, Soppeng Regency, the most dominant variable is the Realibility variable based on the results of the t test. In table 18 the Reality variable (Reliability) has the largest tcount (5,155) > ttable (1,986) compared to other variables, with the required significance.

Keywords: Effect of Quality, Public Service, Community Satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Sebagai upaya untuk mewujudkan tujuan pemerintahan dan pembangunan nasional seperti yang telah ditentukan, sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang dimiliki di mana dalam hal ini sumber daya manusia yang dimaksud adalah perangkat aparatur

pemerintahan yang secara umum memahami dan mampu melaksanakan tugas dan fungsinya serta memiliki kinerja yang dapat diandalkan. Hal tersebut juga merupakan konsekuensi logis terhadap lahirnya Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah

menggantikan Undang-undang Nomor 22 tahun 1999 tentang Otonomi Daerah.

Dengan demikian pemerintah harus mampu mengembangkan berbagai indikator keberhasilan pelaksanaan pemerintahan yang kehandalannya terletak pada sumber daya manusia itu sendiri. Indikator keberhasilan itu adalah bahwa setiap aparatur Negara baik eksekutif, maupun legeslatif harus menjalankan visi, misi dan strategi pemerintah ke dalam ukuran-ukuran kinerja yang memberikan kerangka pada sistem pengukuran yang strategis dalam manajemen pemerintahan.

Uraian di atas memberikan isyarat bahwa pembangunan aparatur pemerintah terutama juga diarahkan pada peningkatan kualitas, efisiensi dan efektivitas seluruh tatanan administrasi pemerintahan, termasuk peningkatan kedisiplinan, pengabdian, keteladanan dan kesejahteraan aparatnya, sehingga secara keseluruhan makin mampu melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan dengan sebaik-baiknya, khususnya dalam melayani, mengayomi dan menumbuhkan prakarsa dan peran aktif masyarakat dalam pembangunan serta tanggap terhadap kepentingan dan aspirasi masyarakat.

Demikian halnya, aparatur Kantor Kelurahan Lemba Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng sebagai penyelenggara terdepan terhadap pelaksanaan program pelayanan, sangat dibutuhkan peran maksimalnya dalam melaksanakan tugas dengan melihat fungsinya sebagai pelayan masyarakat.

Beberapa kasus yang banyak terjadi di masyarakat dalam hal pelayanan publik, yaitu terkadang ada masyarakat yang memerlukan di pelayanan di instansi pemerintah tetapi aparat yang mau melayani tidak berada di tempat, bahkan ada kejadian masyarakat malah dipersulit dalam hal pelayanan, ataupun birokrasi yang berbelit-belit, yang membuat masyarakat menjadi resah.

Berdasarkan observasi awal peneliti melihat bahwa penyebab utama dari berbagai inefisiensi yang selama ini dirasakan dalam proses penyelenggaraan system pelayanan terhadap

masyarakat, antara lain disebabkan oleh belum memadainya kinerja instansi Kantor Kelurahan Lemba Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng sebagai tulang punggung penyelenggara tugas umum pemerintahan dan pembangunan

1.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk Mendepkripsikan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan jasa yang meliputi Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, dan Empathy terhadap kepuasan masyarakat Kantor Kelurahan Lemba Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng
2. Untuk mendepkripsikan variabel apa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Lemba Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng

1.2. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait yaitu :

1. Bagi semua pihak yang berkepentingan khususnya kepada Kantor Kelurahan Lemba Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
2. Temuan pada penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pemerintah Kabupaten Soppeng dalam penanganan masalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi harapan masyarakat.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Persepsi

Moerir (1992 : 16) mengemukakan pelayanan sebagai berikut : Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia berusaha baik melalui aktifitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktifitas orang lain.

Dilihat dari sisi pelanggan jenis pelayanan dibedakan kedalam pelayanan internal dan

pelayanan eksternal. Pelayanan eksternal adalah kegiatan pelayanan yang diperuntukan bagi pelanggan eksternal, yaitu pihak-pihak diluar organisasi penyedia jasa pelayanan. Yang dimaksud dengan pelayanan internal adalah kegiatan pelayanan bagi pelanggan internal, yaitu unit-unit orang-orang yang berada dalam instansi yang sama.

2.2. Konsep Efisien dan Efektivitas

Salah satu konsep strategis yang urgen bagi kelangsungan hidup suatu organisasi adalah konsep efisiensi dan efektivitas. Efektivitas yang dimaksud adalah pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, baik dilihat dari segi input maupun segi output. Setiap pekerjaan yang dilakukan secara efisien sudah tentu akan efektif, karena dilihat dari segi hasil, tujuan atau akibat yang dikehendaki dengan perbuatan telah tercapai. Sebaliknya suatu pekerjaan yang efektif belum tentu efisien, karena hasil dapat saja terjadi tetapi mungkin menggunakan sumber daya yang berlebihan yang tidak sesuai dengan rencana sebelumnya, apakah itu tenaga, pikiran, waktu, dana dan lain-lain sebagainya (Bennis, Warren, 1989).

2.3. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen (Endar Sugiarto, 1999).

3. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian survei. Penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi yang besar maupun kecil, tetapi yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan hubungan antara variabel, Sugiyono (1997: 34).

3.2. Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah seluruh masyarakat Kelurahan Lemba Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng yang berjumlah 4.291 jiwa. Kemudian sampel penelitian ditentukan dengan menggunakan rumus slovin yaitu sebagai berikut. :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$
$$n = \frac{4.291}{1 + 4.291(0,10)^2}$$
$$n = 98,48 \text{ atau } 100 \text{ responen}$$

Sedangkan teknik penarikan sampel yang digunakan adalah aksidental sampling. Menurut Sugiyono (2004 : 77) bahwa teknik aksidental sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai sampel, bila dipandang ditemukan itu cocok dengan sumber data.

3.3. Metode Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Kuisisioner : memberikan daftar Pertanyaan/kuisisioner yang berisi hal-hal yang terkait dengan penelitian ini.
2. Observasi : melakukan pengamatan langsung terhadap pegawai di lingkungan Kantor Kelurahan Lemba Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng misalnya: prosedur dan persyaratan administrasi, kondisi lingkungan kerja, kinerja pelaksanaan tugas pegawai dan sikap pegawai.
3. Interview : dipergunakan untuk memperoleh data di lapangan dari informan guna melengkapi data yang belum diperoleh dari kuisisioner dan observasi
4. Dokumentasi, yaitu cara mendapatkan data dengan mempelajari dan mencatat buku-buku, arsip atau dokumen, daftar tabel

statistik dan hal-hal yang terkait dengan penelitian

3.4. Metode Analisis Data

Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui besarnya pengaruh kepuasan masyarakat terhadap pelayanan jasa pada Kantor Kelurahan Lemba Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng dengan menggunakan rumus regresi linear berganda seperti yang dikutip oleh Sugiyono (2006:261), yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Di mana :

Y : Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan jasa Kantor Kelurahan Lemba Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng

X : Kualitas Pelayanan Jasa Kantor Kelurahan Lemba Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng

X1 : Realiabilitas

X2 : Responsiveness

X3 : Assurance

X4 : Empathy

X5 : Tangible

a : Konstanta

b : Koefisien Korelasi

c : Error term.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Adapun dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang meliputi: reliability (X1), responsiveness (X2), assurance (X3), empathy (X4), tangibles (X5).

1. variabel *Reliability* (X1)

Sebagian besar responden memiliki kehandalan. Indikasi tersebut ditunjukkan bahwa 55 (55%) yang menyatakan setuju dan rata-rata sebesar 3,5 yang berarti bahwa sebagian terbesar dari responden secara rata-rata memiliki Realibility (Kehandalan)

2. Variabel *Responsiveness* (X2)

Sebagian besar responden memiliki Responsiveness (Ketanggapan). Indikasi tersebut ditunjukkan bahwa 56 (56%) yang menyatakan setuju dan rata-rata sebesar 3,56

yang berarti bahwa sebagian terbesar dari responden secara rata-rata memiliki Responsiveness (Ketanggapan).

3. Variabel *Assurance* (X3)

Sebagian besar responden memiliki Assurance (Jaminan). Indikasi tersebut ditunjukkan bahwa 73 (73%) yang menyatakan sangat setuju dan rata-rata sebesar 3,73 yang berarti bahwa sebagian terbesar dari responden secara rata-rata memiliki Assurance (Jaminan).

4. Variabel *Empathy* (X4)

Sebagian besar responden memiliki Empathy (Empati). Indikasi tersebut ditunjukkan bahwa 67 (67%) yang menyatakan sangat setuju dan rata-rata sebesar 3,67 yang berarti bahwa sebagian terbesar dari responden secara rata-rata memiliki Empathy (Empati)

5. Variabel *Tangible* (X5)

Sebagian besar responden memiliki Tangible (Hal-hal yang terlihat). Indikasi tersebut ditunjukkan bahwa 71 (71%) yang menyatakan sangat setuju dan rata-rata sebesar 3,71 yang berarti bahwa sebagian terbesar dari responden secara rata-rata memiliki Tangible (Hal-hal yang terlihat)

4.2. Hasil Analisis Regresi Berganda

Berdasarkan data penelitian yang dikumpulkan baik untuk variabel terikat (Y) maupun variabel bebas (X1 ,X2,X3,X4,X5)

persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 1,919 + 0,51 1X_1 + (-0,105)X_2 + (-0,091)X_3 + 0,253X_4 + 0,211X_5 + 1,551$$

Dimana :

1,919 = variabel independen yaitu kepuasan masyarakat yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangible* mempunyai hubungan positif dengan peningkatan kepuasan masyarakat. Nilai konstanta kepuasan masyarakat sebesar 1,919 menunjukkan bahwa semakin meningkatnya pelayanan jasa diberikan akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang dirasakan oleh pelanggan.

0,51 1X1 = besarnya koefisien variabel *reliability* yang berarti setiap peningkatan

variabel *reliability* sebesar 1%, maka kepuasan masyarakat meningkat 0,511 dengan asumsi variabel lainnya (*responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*) konstan.

-0,105X2 = besarnya koefisien variabel *responsiveness* yang berarti setiap peningkatan variabel *responsiveness* sebesar 1%, maka kepuasan masyarakat meningkat -0,105 dengan asumsi variabel lainnya (*reliability*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*) konstan.

-0,091X3 = besarnya koefisien variabel *assurance* yang berarti setiap peningkatan variabel *assurance* sebesar 1%, maka kepuasan masyarakat meningkat 0,091 dengan asumsi variabel lainnya (*reliability*, *responsiveness*, *emphaty* dan *tangible*) konstan.

0,253X4 = besarnya koefisien variabel *emphaty* yang berarti setiap peningkatan variabel *emphaty* sebesar 1%, maka kepuasan masyarakat akan menurun 0,253 dengan asumsi variabel lainnya (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *tangible*) konstan.

0,211X5 = besarnya koefisien variabel *tangible* yang berarti setiap peningkatan variabel *tangible* sebesar 1%, maka kepuasan masyarakat meningkat 0,211 dengan asumsi variabel lainnya (*reliabil y*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*) konstan.

Standar *error* sebesar 1,551 artinya seluruh variabel yang dihitung dalam uji SPSS memiliki tingkat variabel pengganggu sebesar 1,551.

Hasil regresi berganda di atas menunjukkan bahwa variabel bebas yakni *reliability*, *emphaty*, dan *tangible* berpengaruh positif terhadap variabel terikat yakni kepuasan masyarakat. Sedangkan variabel *responsiveness* dan *assurance* berpengaruh negatif terhadap kepuasan masyarakat. Di mana setiap kenaikan yang terjadi pada variabel bebas akan diikuti pula oleh kenaikan variabel terikat. Selain itu dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa variabel bebas yang dominan adalah variabel *reliability* sebesar 0,511.

4.3. Hasil Proses Uji F

Langkah-langkah untuk melakukan uji F sebagai berikut :

1. Hipotesis

Ho2 = Variabel *Responsiveness* secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Ha2 = Variabel *Responsiveness* secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

2. Tingkat Signifikan

Tingkat signifikan yang digunakan adalah 0,05 ($\alpha = 5\%$). Berdasarkan tabel 20 signifikansi variabel *Responsiveness* sebesar 0,17 artinya variabel *Responsiveness* lebih besar dari tingkat signifikansi sehingga dapat dikatakan bahwa Ho diterima.

3) Menentukan thitung

Berdasarkan tabel 10, maka thitung untuk variabel *Responsiveness* sebesar 8,624.

4) Menentukan ttabel

Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) = $n - k - 1$ atau $100 - 5 - 1 = 94$. Dengan pengujian 2 sisi (signifikansi = 0,025) hasil diperoleh untuk ttabel sebesar 1,98552 (1,986).

5) Kriteria pengujian

Ho diterima jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$

Ho ditolak jika $-t_{hitung} < -t_{tabel} / t_{hitung} > t_{tabel}$

6) Membandingkan thitung dengan ttabel

Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (8,624 > 1,986)

Apabila kita melakukan analisis berdasarkan hasil penelitian yang terdapat pada tabel 10, kita dapat melihat pengaruh *Responsiveness* dengan memperhatikan nilai t_{hitung} dan tingkat signifikansi dari variabel tersebut.

Berdasarkan tabel 10, t_{hitung} untuk variabel *Responsiveness* sebesar 8,624. Untuk mengetahui pengaruh variabel ini dengan menggunakan t_{hitung} , maka kita harus membandingkan antara t_{hitung} dan t_{tabel} . Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka variabel tersebut punya pengaruh terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui nilai t_{tabel} , maka dapat digunakan persamaan sebagai berikut; $Df = n - k - 1$, di mana n merupakan total sampel, k adalah jumlah variabel independen. Jadi $df = 100 - 5 - 1 = 94$. Jadi dapat kita lihat pada tabel t pada df

94. Berdasarkan tabel, nilai t_{tabel} yang diperoleh adalah 1,986.

Perbandingan t_{hitung} dan t_{tabel} dapat kita lihat bahwa nilai $t_{hitung} >$ dari nilai tabel, yakni $8,624 > 1,986$. Jadi berdasarkan perbandingan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} , dapat disimpulkan bahwa variabel *Responsiveness* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian, maka beberapa kesimpulan dapat diambil, diantaranya :

1. Dari hasil koefisien regresi yang didapat menunjukkan, variabel *realibility* menjadi faktor terbesar yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, kemudian *emphaty*, *tangible*, *responsiveness*, sementara *Assurance* menjadi faktor terendah yang memengaruhi kepuasan masyarakat.
2. Dari lima variabel yang memengaruhi kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Lemba Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng, variabel yang paling dominan adalah variabel *realibility* (kehandalan) berdasarkan hasil uji t. variabel *realibility* (kehandalan) mempunyai nilai t_{hitung} (5,155) $>$ t_{tabel} (1,986) paling besar dibandingkan dengan variabel lainnya, dengan signifikan yang disyaratkan.

DAFTAR PUSTAKA

Ashilah, Zahrani, 2003. *Kinerja Pelayanan Publik dalam Kepuasan Masyarakat*. Surabaya: Bina Harapan Ilmu.

Arikunto, Suharsimi, 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, edisi Revisi. Jakarta : Rineka Cipta.

Boeyong, Soetanto, 2001. *Standar Pelayanan Minimal: Tinjauan Ekonomis dalam keterjangkauan Biaya Pelayanan*. Jakarta: Renika Cipta.

Edwardson, 1998. *Quality Of Service*, Jakarta, PT. Gramedia.

Fattah, 2001. *Transformasi Manajemen Pelayanan Publik Dalam Era Otonomi Daerah (Online)*, Vol.7 No. 4, by Sulaeman Jurnal Administrasi Negara STIA-LAN RI Makassar.

Greurici, Antoni, 2002. *Pentingnya Ketepatan Waktu dalam Pelayanan Kinerja*. Bandung: Sinar Ilmu

Hasibuan, Malayu S.P, 1994. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dasar dan Kunci Keberhasilan*, Jakarta, Cv. Haji Masagung.

-----, 2001. *Organisasi dan Motivasi dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta, Bumi Akasara.

Kadir, Mustafa, 2004. *Menghindari Pelayanan yang Diskriminatif*. Yogyakarta: Andi.

Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M/PAN/7/20 Tahun 2003, *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*

-----, Nomor 25 /M.PAN/2/ Tahun 2004, *tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*

Lubis, S.B. dan Husaini, M., 1987. *Teori Organisasi Suatu Pendekatan Makro*, Jakarta, Pusat Antar Universitas Ilmu-ilmu Sosial. Universitas Indonesia.

Moleong, J. Lexy, 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.

Mukijat, 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung, Mandar Maju

Natsir, Muh. 2004, *Penerapan Sistem Pelayanan Minimal*. Bandung: Aditya Buana Ilmu

Nasir, M., 1998. *Metode Penelitian*, Jakarta, Ghalia Indonesia

Nawawi, Hadari, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang*

Kompetitif, Yogyakarta, Gadjah mada
University Press

- Osrbone. David dan Gaebler,1999
Mewirauahakan Birokrasi, PT Pustaka
Binaman Pressindo. Jakarta
- Siagian, Sondang P, 1989. *Manajemen Sumber
Daya Manusia*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Sianipar, Jp. 1994. *Perencanaan Peningkatan
Kinerja*, Jakarta, Lembaga Administrasi
Negara RI.
- Soedarsono, H Soekarto, et. All. 2000, *Strategi
Pelayanan Prima*, Jakarta, Lembaga
Administrasi Negara RI.
- Sugiyono, 1997. *Metode Peneltian Administrasi*,
Bandung, Alfabeta.
- Suharto, Agus, 1998. *Manajemen Pelayanan
Publik*, Thesis. Program Studi
Administrasi negara, Program Pasca
Sarjana Universitas Brawijaya Malang.
- Suprajo, J.,1997, "*Pengukuran Tingkat
Kepuasan Konsumen*", Jakarta, Rineka
Cipta.
- Syarifuddin, Ateng, 1976. *Pengaturan
Koordinasi Pemerintahan di Daerah*,
Tarsito, bandung.
- Terry, G.R, 2000, *Prinsip-Prinsip Manajemen*,
Bumi Aksara, Jakarta.
- Thoha. Miftah, 1993, *Prilaku Organisasi.
Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Jakarta,
PT. Raja Grafindo Persada.
- Wahab, Abdul Solichin. 1990. *Analisis
Kebijaksanaan dari Formulasi ke
Implmentasi kebijaksanaan Negara*,
Jakarta: Bumi Akasara.
- Yoga, Nyoman, 2003. *Aktivitas Pelayanan yang
Berkualitas*. Jakarta Rajawali Press.
- Zulkifli Anwar, 2002. *Efisiensi Waktu Dalam
Kinerja Pelayanan*. Jakarta: Eka Persada
Ilmu