

**Analisis Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Studi Kasus  
Kantor Camat Sako Kota Palembang Tahun 2018 (Berdasarkan Pedoman  
Permenpan No.7 Tahun 2010)**

Maiza Fikri

Dosen Tetap AMIK Bina Sriwijaya Palembang

Email : [maizafikri@rocketmail.com](mailto:maizafikri@rocketmail.com)

Achmadi Irianto

Camat Sako Kota Palembang

Email: [maizafikri10@gmail.com](mailto:maizafikri10@gmail.com)

**Abstract**

*Maiza Fikri; Achmadi irianto: "Analysis of Public Service Performance Assessment Case Study at Head Office Sako Palembang Year 2018". This study is a study that refers to Perpemman No. 7 of 2010 which is the Public Service Performance Assessment Guidelines which in the last 4 Component Ratings. Methods This study used a qualitative descriptive study design with Mechanical Sampling Sampling is incidental to the year 2015. The results of this study showed that the Performance Assessment granted by the Public Service District Office Sako Palembang is the value of 50, which is perceived performance given Public Service Head Office Sako Palembang ie Most have been met and to explain the document. The conclusion from this study that the District Office as one of the government agencies that provide services to the community felt still less vibrant and well disegi need improvement of service quality to the satisfaction of the community as recipients of services and administrative documents as public agencies that provide services to the community.*

**Keywords: Public Services Performance Appraisal**

**Abstrak**

*Maiza Fikri; Achmadi Irianto : "Analisis Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Studi Kasus Pada Kantor Camat Sako Kota Palembang Tahun 2018". Penelitian ini merupakan Penelitian yang mengacu pada Perpemman Nomor 7 Tahun 2010 yang merupakan Pedoman Penilaian Kinerja Pelayanan Publik dimana di ada 4 Komponen Penilaian. Metode Penelitian ini menggunakan Desain Penelitian Deskriptif Kualitatif dengan Teknik Sampling adalah Incidental Sampling pada Tahun 2018. Hasil Penelitian ini didapatkan bahwa Penilaian Kinerja Pelayanan Publik yang diberikan oleh Kantor Camat Sako Kota Palembang adalah 50, dimana dipersepsikan adalah Kinerja Pelayanan Publik yang diberikan Kantor Camat Sako Palembang yaitu Sebagian telah terpenuhi dan Dapat dibuktikan dengan Dokumen. Kesimpulan dari Penelitian ini bahwa Kantor Camat sebagai salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dirasakan masih kurang prima dan perlu perbaikan baik disegi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan dan juga kelengkapan dokumen sebagai administrasi Instansi Publik yang memberikan Pelayanan kepada masyarakat.*

**Kata Kunci : Penilaian Kinerja Pelayanan Publik**

## **1. Pendahuluan**

Pelayanan publik harus diberikan oleh pemerintah dan dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Mahmudi, (2005:205-210) dalam Hardiyansyah (2011:20) menjelaskan sebagai berikut : termasuk pelayanan kebutuhan dasar meliputi kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat. Dan untuk pelayanan kebutuhan umum dikelompokkan menjadi 3 kategori, yaitu 1) pelayanan administratif, b) pelayanan barang, dan c) pelayanan jasa. Pelayanan Administrasi Kependudukan (KK, KTP, Surat Pindah-Datang, Kematian, dll) termasuk kedalamnya.

Pendayagunaan aparatur negara pada dasarnya adalah pembinaan, penertiban dan

penyempurnaan aparatur negara baik dari aspek kelembagaan, sumberdaya manusia aparatur, tatalaksana, dan pengawasan

. Percepatan pendayagunaan aparatur negara dilakukan melalui reformasi birokrasi dengan sasaran mengubah pola pikir (*mindset*), budaya kerja (*culture-set*), dan sistem manajemen pemerintahan, sehingga peningkatan kualitas pelayanan publik lebih cepat tercapai. Upaya tersebut dilaksanakan secara berkelanjutan dan berkesinambungan yang berujung pada pelayanan publik yang prima.

Dalam rangka melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terutama dalam melaksanakan evaluasi kinerja pelayanan publik serta dalam upaya mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik, maka diperlukan pemberian apresiasi terhadap unit pelayanan publik yang telah melaksanakan pelayanan prima yaitu pelayanan yang cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan dan akuntabel, berupa pemberian penghargaan sebagai bagian dari pembinaan aparatur negara.

Pemberian penghargaan tersebut merupakan langkah strategis dalam rangka mendorong upaya perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik ialah dengan memberikan stimulus atau motivasi, semangat perbaikan dan inovasi pelayanan serta melakukan penilaian untuk mengetahui gambaran kinerja yang obyektif dari unit pelayanan.

Agar pemberian penghargaan tersebut dapat dilaksanakan secara obyektif, transparan, dan akuntabel, diperlukan pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik.

Berdasarkan pada latar belakang di atas maka penulis membatasi permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana Penilaian Pelayanan Publik yang diberikan oleh Kantor Camat Sako Kota Palembang Tahun 2018. Dengan Berpedoman PERMENPAN No.7 Tahun 2010.

Sasaran pedoman ini adalah terlaksananya penilaian kinerja unit pelayanan publik secara efektif, sehingga penilaian dapat menghasilkan pemilihan unit pelayanan publik yang mempunyai kinerja terbaik (pelayanan prima).

## 2. Literature Review

**Pelayanan Publik** adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

**Standar Pelayanan** adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan

pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

**Standard Operating Procedures (SOP)** adalah panduan dalam melaksanakan kegiatan (bisnis proses).

**Penyelenggara Pelayanan** adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang di bentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

**Instansi Pemerintah** adalah Kementerian, Lembaga, Pemerintah Daerah, termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan Badan Layanan Umum (BLU).

**Pembina Teknis Pelayanan** adalah instansi yang mempunyai tugas dan fungsi melakukan pembinaan teknis terhadap unit pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**Unit Pelayanan Publik** adalah satuan kerja yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.

**Kinerja Unit Pelayanan Publik** adalah tingkat keberhasilan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

**Unit Pelayanan Publik Terbaik** adalah unit pelayanan yang telah dinilai dan ditetapkan sebagai unit pelayanan yang mempunyai kinerja terbaik berdasarkan keputusan Tim Penil3. i.

### 3. Metodologi Penelitian

Instrumen penilaian sebagaimana termuat dalam lampiran 2 yang mencakup komponen dan indikator penilaian sebagai berikut:

**Visi dan/atau misi serta motto pelayanan (10%).** Komponen ini berkaitan dengan visi dan/atau misi, serta motto pelayanan yang memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik yang terdiri dari unsur penilaian sebagai berikut:

- a. Apakah terdapat visi dan misi yang ada mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik?
- b. Apakah terdapat motto pelayanan yang mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik?
- c. Apakah motto pelayanan diumumkan secara luas kepada pengguna layanan?

- d. Apakah terdapat maklumat pelayanan atau janji pelayanan atau dokumen sejenis yang berisi pernyataan kesanggupan untuk memenuhi standar pelayanan?

**Sistem dan prosedur (35%).** Komponen ini berkaitan dengan sistem dan prosedur-prosedur baku yang dibentuk baik secara internal untuk mendukung pengelolaan pelayanan yang efektif dan efisien maupun secara eksternal untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna pelayanan. Sistem dan prosedur baku internal meliputi antara lain: *Standard Operating Procedures* (SOP), pengelolaan berkas/dokumen, pengelolaan pegawai, pengelolaan pengaduan/keluhan, dan pengelolaan mutu pelayanan. Sedangkan sistem dan prosedur baku eksternal meliputi antara lain: standar pelayanan yang meliputi unsur-unsur prosedur pelayanan, persyaratan, biaya/tarif, waktu pelayanan, mutu pelayanan dan mekanisme pengaduan/keluhan.

Unsur penilaian untuk sistem dan prosedur internal meliputi:

- Apakah terdapat prosedur tetap (SOP) dan/atau standar pelayanan?
- Apakah terdapat sistem pengelolaan berkas/dokumen?
- Apakah terdapat sertifikat ISO 9001:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan publik?
- Apakah terdapat sistem/prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan?
- Apakah terdapat sistem pengelolaan mutu pelayanan?
- Apakah pegawai memiliki uraian tugas yang jelas?
- Apakah terdapat persyaratan pelayanan yang diumumkan kepada pengguna layanan?
- Apakah biaya/tarif pelayanan ditetapkan secara resmi, berdasarkan hukum dan diumumkan?
- Apakah terdapat standar waktu untuk penyelesaian pelayanan?
- Bagaimana tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan?

**Sumber Daya Manusia (SDM) Pelayanan (35%).** Komponen ini berkaitan dengan profesionalisme pegawai, yang meliputi: sikap dan perilaku, keterampilan, kepekaan, dan kedisiplinan.

Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

- Apakah terdapat pedoman internal tentang sikap dan perilaku (etika pegawai)?
- Bagaimana sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan?
- Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna

layanan?

- Bagaimana tingkat kepekaan/respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan?
- Bagaimana tingkat keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan?
- Apakah terdapat kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna layanan?

**Sarana dan Prasarana (20%).** Komponen ini berkaitan dengan dayaguna sarana dan prasarana yang dimiliki.

Unsur penilaian untuk komponen ini meliputi:

- Apakah sarana yang dipergunakan untuk proses pelayanan telah didayagunakan secara optimal?.
- Apakah sarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan? (perhatikan: kebersihan, kesederhaaan, kelayakan dan kemanfaatan).
- Sarana pengaduan (kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, e-mail dan lainnya).

Populasi dan sampel pada penelitian ini adalah Kantor Camat Sako Kota Palembang Tahun 2018 dan juga masyarakat diwilayah Kecamatan Sako Kota Palembang dengan menggunakan Teknik Pengambilan Sampel adalah Incidental Sampling.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif, dengan mengacu pada Pedoman Permenpan No.7 Tahun 2010, dimana terdapat cara penilaian Intasni Pelayanan Publik.

**4. Hasil dan Pembahasan**

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
<b>1. Visi-Misi-Motto (1.1-1.4)</b>						
<b>(Bobot 10%)</b>						
(1.1) Apakah Visi dan Misi yang ada mampu memotivasi pelaksana untuk memberikan pelayanan terbaik?	1	Tidak ada Visi dan Misi	Tidak ada pernyataan tertulis dokumen apapun di unit pelayanan tersebut mengenai Visi dan Misi		√ Tidak Ada	0
	2	Ada Visi dan Misi, namun kurang memotivasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ada pernyataan tertulis berupa dokumen di unit pelayanan tersebut mengenai Visi dan Misi</li> <li>2. Lima puluh persen pelaksana yang diwawancarai tidak memahami Visi dan Misi</li> <li>3. Menjadi acuan perencanaan dalam sebagian tugas pelayanan</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ Meminta dokumen tertulis tentang Visi dan Misi unit pelayanan</li> <li>□ Wawancara dengan pimpinan/wakil unit pelayanan atau yang ditunjuk dan minimal 2 orang staf pelaksana tentang pemahaman mereka terhadap Visi dan Misi</li> <li>□ Analisis kesesuaian dokumen RPJM/RPJMD dengan rumusan Visi dan Misi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>√ Copy dokumen Visi dan Misi</li> <li>× Foto Visi dan Misi di tempat-tempat strategis pada lokasi unit pelayanan</li> <li>× Catatan hasil wawancara tingkat pemahaman pimpinan/wakil unit pelayanan atau yang ditunjuk dan minimal 2 orang staf pelaksana</li> <li>× Catatan hasil analisis kesesuaian dokumen RPJM//RPJMD dengan rumusan Visi dan Misi (Rencana kerja unit pelayanan dan kaitan logisnya dengan upaya untuk mencapai visi dan</li> </ul>	50

ASPEK PENILAIAN	NO KODE	PERKIRAAN KONDISI	PENJELASAN PERKIRAAN KONDISI	TEKNIK PENGAMBILAN DATA	SUMBER PEMBUKTIAN	NILAI
	3	Visi dan Misi memotivasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ada pernyataan tertulis berupa dokumen di unit pelayanan mengenai Visi dan Misi</li> <li>2. Semua Pegawai memahami Visi dan Misi</li> <li>3. Menjadi acuan dalam perencanaan pelaksanaan tugas</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Meminta dokumen tertulis tentang Visi dan Misi unit pelayanan</li> <li><input type="checkbox"/> Wawancara dengan pimpinan/wakil unit pelayanan atau yang ditunjuk dan minimal 2 orang staf pelaksana tentang pemahaman mereka terhadap Visi dan Misi</li> <li><input type="checkbox"/> Analisis kesesuaian dokumen RPJM/RPJMD dengan rumusan Visi dan Misi</li> </ul>	misi) <ul style="list-style-type: none"> <li>√ Copy dokumen Visi dan Misi</li> <li>√ Foto situasi lingkungan unit pelayanan dimana Visi dan Misi dipampang-kan</li> <li>× Catatan hasil wawancara tingkat pemahaman pimpinan/wakil unit pelayanan atau yang ditunjuk dan minimal 2 orang staf pelaksana</li> <li>× Catatan hasil analisis kesesuaian dokumen RPJM/RPJMD dengan rumusan Visi dan Misi (Rencana kerja unit pelayanan dan kaitan logisnya dengan upaya untuk mencapai visi dan misi).</li> </ul>	100
(1.2) Apakah terdapat motto pelayanan yang mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik ?	4	Tidak ada motto Pelayanan	Tidak ada pernyataan tertulis dokumen apapun di unit pelayanan tersebut mengenai motto	Penilai meminta dokumen tertulis (stiker, brosur yang berisi tentang motto unit pelayanan yang di nilai)	√ Ada namun belum dilaksanakan	0
	5	Ada, motto belum sepenuhnya menjadi penuntun perilaku	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ada pernyataan tertulis dokumen motto</li> <li>2. Belum semua Pegawai memahami motto</li> </ol>	<input type="checkbox"/> Meminta dokumen tertulis tentang motto unit pelayanan yang di nilai	<ul style="list-style-type: none"> <li>√ Copy dokumen Motto</li> <li>√ Foto situasi lingkungan unit pelayanan dimana</li> </ul>	50

---

			3. Motto belum sepenuhnya menjadi perilaku para pelaksana.	<input type="checkbox"/> Wawancara dengan pimpinan/wakil unit pelayanan atau yang ditunjuk dan minimal 2 orang staf pelaksana tentang pemahaman	Motto dipampangkan × Catatan hasil wawancara tentang pemahaman pimpinan/wakil unit pelayanan atau yang	
--	--	--	--	---	---	--



Dari hasil penilaian diatas maka dapat ditentukan bahwa Penilaian Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Camat Sako Kota Palembang adalah **50** dimana dapat dipersepsikan bahwa Semua Penilaian Kinerja Pelayan Publik **SEBAGIAN TERPENUHI** dan **Bisa Dibuktikan** dengan Dokumen yang ada.

### 5. Kesimpulan

- a. Penilaian Kinerja Pelayanan Publik untuk Kantor Camat Sako Kota Palembang pada Tahun 2015 adalah 50, dimana persepsinya adalah Sebagian Terpenuhi dan bisa dibuktikan dengan dokumen yang ada.
- b. Unsur Pelayanan Publik yang perlu diperhatikan dan perlu perbaikan adalah Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik yang diberikan, dimana masyarakat masih belum puas dengan pelayanan yang diberikan, selain itu indikator Pelayanan yang berasal dari Petugas Pelayanan perlu perbaikan yaitu mengenai kedisiplinan dan kemampuan dalam menyelesaikan pelayanan.
- c. Selain itu juga Dokumen pendukung perlu dilengkapi dikarenakan akan menjadi bukti Kinerja Pelayanan yang baik. Pelayanan PRIMA perlu diprioritaskan dan menjadi Perhatian pimpinan Instansi Pelayanan.

### 6. Daftar Pustaka

- Anggraini Susana, 2012. *Analisis Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Majapahit Lubuk Linggau Timur Kota Lubuk Linggau. Universitas Bina Darma Palembang*
- Ariati Jati, 2011. *Kesejahteraan Subjektif Dan Kepuasan Kerja Pada Staff Pengajar (dosen) Di Lingkungan Fakultas Psikologi Universitas Di Ponegoro. Universitas Undip. Vol 8, No.2.*
- Buhali Giovany Anggasta. 2013. *Pengaruh Work-Family Cobflict Terhadap Komitmen Organisasi; Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi. Jurnal Manajemen, Vol 13, No. 1.*
- Dharmayanti Ratna, 2012. *Pengaruh Konflik Keluarga-Pekerjaan, Keterlibatan Pekerjaan, Dan Tekanan Pekerjaan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Wanita. Studi Manajemen & Organisasi. Vol 3, No.2.*
- Direktorat Aparatur Negara, 2004. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, Jakarta : Bappenas*
- Fahmi Irham, 2012. *Manajemen Kepemimpinan Teori Dan Aplikasi, Bandung : Alfabeta.*

- Febriyadi, 2011. *Analisis Kualitas Pelayanan KK dan KTP terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang. Universitas Stisipol Chandradimuka Palembang.*
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik.* Yogyakarta : Gava Media
- Hasan M.Iqbal. 2001. *Pokok-Pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif) Edisi 2.* Jakarta : Bumi Aksara.
- Janefi Alfiah, 2013. *Pengaruh Konflik Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Kepercayaan.*Jurnal Manajemen, Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Surabaya.
- Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.*
- Kepmen PAN No. 63/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.*
- Kotler, Jilid 2, *Manajemen Pemasaran.* Elex Media Computindo. Jakarta..2006
- Lesmana Andi, 2008. *Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Bank Mandiri Tbk di Bagian Retail dan customer Risk Group.* Melalui [http://www.scribd.com/doc/22434385/Pelayanan Nasabah](http://www.scribd.com/doc/22434385/Pelayanan_Nasabah)> (03-07-2008).
- Limbong LO., 2010, *Pengaruh Mutu Pelayanan* Melalui <http://repository.ipb.ac.id/./pengaruh%20mutu%20pelayanan.pdf> (06-04-2011)
- Mangkunegara, 2005.*Analisis Pengaruh Konflik Pekerjaan Keluarga Terhadap Stress Kerja Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel.* Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro.
- Moenir, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia,* Jakarta : Bumi Aksara
- Mote Frederik, 2008. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Ngesrep Semarang. Universitas Diponegoro.*
- Mulyanto,2009, *Analisis Indek Kepuasan Masyarakat pada Perusahaan Air Minum Kota Surakarta (Studi Analisis 5 Kecamatan).*
- Naomi Prima, 2010. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Jasa Pelayanan Kesehatan di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Semarang.* Melalui << <http://www.digilib.undip.ac.id/themes/libri2/detail.jps>> (22-02-2011)
- Nazir, Moh. ( 1988 ). *Metode Penelitian.* Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nur Saina, 2013. *Konflik, Stress Kerja dan Kepuasan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai Pada Universitas Khairun Ternate. Jurnal EMBA.* Vol 1, No.3.
- Onsardi, 2002.*Pengaruh Tekanan Pekerjaan, Keterlibatan Pekerjaan, Konflik Keluarga Pekerjaan Dan Dukungan Sosial Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Kota Bengkulu.* Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro.
- P.Ascarintya, 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.* Melalui <<http://eprind.indip.ac.id/26692/1fix> tesis. (23-07-2011)> 2011, Customer Service (Pelayanan Nasabah)-Verdasco

berkata Melalui <http://iwandah.blogspot.com/.../ Customer Service-pelayanan-nasabah-html>.

Parasuraman A, Valarie A Zeithaml & Leonard L. Berry, 1994, " *Reassessment of Expectation As A Comparison Standart In Measuring Servive Quality:Implications For Futher Research*", Journal Of Marketing, Vol 58, pp 111-124

Peraturan Daerah Nomor 30 Tahun 2011 tentang *Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil*. DUKCAPIL Palembang.

PERMENPAN No.7 Tahun2010 tentang *Pedoman Penilaian Kinerja Pelayanan Publik*

Prahasto Haryo. 2008. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan KTP di Kecamatan Semarang barat)*. Melalui <<  
<http://www.digilib.undip.ac.id/themes/libri2/detail.jps>> (11-05-2011).

Santosa Pandji. 2009. *Administrasi Publik-Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung : Reflika ADITAMA

Soeharto Triana N.E.D, 2010. *Konflik Keluarga Pekerjaan Dengan Kepuasan Kerja*. Fakultas Psikologi. Universitas Mercu Buana Yogyakarta.Hal : 1189 : 194.

Soepatini dan Kussudyarsana, 2008.*Pengaruh Karier Objektif Pada Wanita Terhadap Konflik Keluarga Pekerjaan Kasus Pada Universitas Surakarta*. *Jurnal Humaniora*. Vol 9, No.2.

Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Adminitrasi*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Manajemen, Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta

Sukei, Rante. 2011. *Analisis Konsekuensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat (Kajian pada Pengguna Pelayanan Publik Dinas Perhubungan&LLAJ Provinsi Jawa Timur*. Melalui <<  
<http://www.digilib.undip.ac.id/themes/libri2/detail.jps>> (22-02-2011)

Sutrisno Edy,2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana Prenada Medic Group.

Tjiptono,Fandy. 2000, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono,Fandy.2011. *Service Management Edisi 2*.Yogyakarta : Andi

Wibowo, 2007.*Manjemen Kinerja*. Edisi Keempat. Jakarta : Raja Grafindo Persada.