

The effect of quality service on customer satisfaction in Bitung Oceanic Fishing Port, Indonesia

Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna jasa di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Bitung, Indonesia

Recky Pangemanan^{1*}, Effendi P. Sitanggang², and Jardie A. Andaki²

¹ Program Studi Ilmu Perairan, Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi. Jl. Kampus Unsrat Kleak, Manado 95115, Sulawesi Utara, Indonesia.

² Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Universitas Sam Ratulangi. Jl. Kampus Unsrat Bahu, Manado 95115, Sulawesi Utara, Indonesia.

* E-mail: recky.djpt@gmail.com

Abstract: This study evaluates the effect of service quality on the service users' utilization in the Ocean Fisheries Port (OFP) of Bitung, Indonesia. It employed 3 quantitative methods, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis and Gap Analysis. From 14 services, there were 13 services categorized as satisfactory services. It means that Ocean Fisheries Port of Bitung has performed well in most of its functions. The unsatisfactory one was clean water service. To increase the users' level of satisfaction in the OFP of Bitung, improvement needs to be done in the services of ship arrival and departure document preparation, fishing vessel log book inspection, recommendation for subsidized fuel use, fish catch certification, port hygiene, entrance ticket, information building rental, electricity, clean water supply, equipment rental, and mooring.

Keywords: importance performance analysis; customer satisfaction; port services; ocean fishing port of Bitung

Abstrak: Penelitian tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna jasa di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Bitung, Indonesia, telah dilakukan. Dengan menggunakan 3 metode kuantitatif, yaitu *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis* dan *Gap Analysis*, didapat hasil sebagai berikut: dari 14 layanan, terdapat 13 layanan yang mendapatkan predikat puas meskipun tidak ada yang sangat memuaskan. Ini dapat diartikan, bahwa PPS Bitung telah melakukan tugas pokok dan fungsinya dengan baik. Hanya ada satu pelayanan yang kurang memuaskan, yaitu pelayanan air bersih. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa/*stakeholder* di PPS Bitung, maka perbaikan perlu dilakukan terhadap pelayanan persiapan dokumen kedatangan dan keberangkatan kapal, log book penangkapan ikan, rekomendasi bahan bakar minyak solar subsidi, sertifikat hasil tangkapan ikan, kebersihan kolam pelabuhan dan kebersihan pelabuhan, pas masuk, sewa lahan bangunan informasi, jasa listrik, jasa air bersih, sewa peralatan, dan tambat labuh.

Kata-kata kunci: importance performance analysis; kepuasan pelanggan; pelayanan pelabuhan; PPS Bitung

PENDAHULUAN

Konsep dan prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*) telah digunakan sebagai parameter penilaian tingkat penyelenggaraan pemerintahan. *Good governance* adalah konsep pengelolaan pemerintahan yang menekankan pada pelibatan unsur pemerintah, masyarakat dan swasta secara proposional sebagai tiga pilar utama. Konsep inilah yang memberi garis dasar bahwa siapa pun yang berperan dan peran apa pun yang dijalankan dalam penyelenggaraan pemerintahan dituntut untuk lebih berorientasi ke pelayanan publik yang makin baik (Ridwan, 2006). Tanpa penerapan prinsip-prinsip *good governance*, setiap organisasi

dihawatirkan akan terancam keberadaan dan keberlanjutannya.

Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Bitung, bahwa pengguna jasa/*stakeholder* menilai kualitas pengelolaan pelayanan masih perlu ditingkatkan. Berbagai keluhan timbul dari para *stakeholder* mengenai, di antaranya, pelayanan bongkar muat kapal, keamanan yang kurang terjaga, pelayanan air bersih kurang baik, dan pelayanan operasional keluar masuk kapal yang tidak sesuai *standard operating procedure (SOP)* (PPS Bitung, 2014).

Berdasarkan latar belakang di atas, tujuan dalam penelitian ini, yaitu: menganalisis prioritas utama atribut layanan terhadap peningkatan

kepuasan pengguna jasa (*stakeholder*) di PPS Bitung.

MATERIAL DAN METODA

Jenis dan Ukuran Sampel

Pengumpulan data dilaksanakan di PPS Bitung, Kota Bitung, Provinsi Sulawesi Utara, yang dilaksanakan selama 5 (lima) bulan kalender akademik. Jenis layanan yang diamati, yaitu: 1) Surat Persetujuan Berlayar (SPB); 2) Surat Tanda Bukti Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal Perikanan (STBLK3P); 3) Surat Ijin Bergerak (SIG); 4) Rekomendasi Bahan Bakar Minyak Solar Bersubsidi Kapal Perikanan (Rek.BBM Solar); 5) Sertifikasi Hasil Tangkapan Ikan (SHTI); 6) Log Book Penangkapan Ikan (LBPI); 7) Tambat Labuh (TL); 8) Kebersihan Kolam Pelabuhan (KKP); 9) Pas Masuk (PM); 10) Sewa Lahan/Bangunan (SL/B); 11) Kebersihan Pelabuhan (KP); 12) Sewa Peralatan (SP); 13) Jasa Listrik (JL); dan 14) Jasa Air Bersih (JAB).

Dalam menentukan jumlah populasi sampel per jenis layanan, digunakan data kunjungan kapal tahun 2014, yang berjumlah 12.054, kecuali untuk jenis pelayanan SHTI, SLB, JL, dan SP, yang dijadikan sampel seluruh populasi atau sensus karena jumlah populasi sedikit. Untuk mendapatkan jumlah sampel dalam penelitian ini, karena anggota populasi mempunyai karakteristik yang relatif homogen, maka digunakan rumus sampel menurut Slovin dalam Riduwan (2004), sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n: Ukuran sampel

N: Ukuran populasi

e: Persen Kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel dalam penelitian ini yang masih dapat ditolerir yaitu 10%.

Jumlah sampel untuk: 1) SPB, SIG, STBLK3P sebesar 99,17 (tiga layanan ini digabung karena tempat dan petugas yang melayani sama); 2) Rek.BBM Solar sebesar 99,17; 3) SHTI sebesar 30; 4) LBPI sebesar 99,17; 5) TL sebesar 99,17; 6) KKP sebesar 99,17; 7) PM sebesar 99,17; 8) SL/B sebesar 38 sampel; 9) KKP dan KP sebesar 99,17 (dua layanan ini digabung karena tempat dan petugas yang melayani sama); 10) SP sebesar 30; 11) JL sebesar 24; dan 12) JAB sebesar 99,17. Perwakilan populasi yang dijadikan sampel adalah *stakeholder* dari PPS Bitung yang ditemui pada saat mendapatkan layanan di PPS Bitung.

Teknik Pengambilan Data

Instrumen yang digunakan dalam mengukur analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan *stakeholder* adalah kuesioner. Untuk pengisian kuesioner, disediakan alternatif jawaban dari setiap item, sehingga responden dapat memilih satu jawaban yang sesuai dengan pendapatnya. Alternatif jawaban disesuaikan dengan bentuk Skala Likert jenjang lima.

Analisa Data

Pengujian terhadap validitas kuesioner dilakukan terhadap 30 orang responden yang sedang mendapatkan pelayanan di PPS Bitung, Uji validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS® 22, di mana data dapat dijadikan valid apabila nilai *Case Processing Summary* (CPS) sebesar 100% (Riduwan, 2004). Apabila dari 23 (dua puluh tiga) atribut belum valid, maka dilakukan pemilihan atribut hingga pada CPS menjadi 100%. Analisis realibilitas untuk kriteria data reliable dilakukan apabila nilai pada *Cronbach's Alpha* > 0,6. Dalam *basic research*, koefisien r_i harus > 0,6 (Oscar, 2013), karena hal ini menunjukkan bahwa kuesioner kepuasan pelanggan bersifat realibel. Sebaliknya jika koefisien r_i < 0,6 maka berarti kuesioner tersebut kurang reliable.

Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Basri (2011), analisis kuadran atau *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah sebuah teknik analisis deskriptif, yang diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977), untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (konsumen). Analisis menggunakan IPA dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :

1. Penentuan bobot (Likert)
2. Menentukan tingkat kesesuaian; dalam penelitian ini akan digunakan dua (2) variabel yang diwakilkan oleh X sebagai tingkat kinerja PPS Bitung dan Y sebagai tingkat kepentingan pelanggan, dalam hal ini *stakeholder*. Dua variabel ini digunakan untuk rumus:

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

di mana TKI: tingkat kesesuaian responden terhadap atribut; Xi: skor penilaian kinerja PPS Bitung; Yi: skor penilaian kepentingan pelanggan.

Tabel 1. Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) di pelayanan PPS Bitung

Kode Layanan	Skala/ Kuadran	Rekomendasi
1. SPB 2. SIG 3. STBLK3P	Prioritas Utama	Perbaiki waktu pelayanan dan ruang tunggu pelayanan
	Pertahankan	Penampilan petugas, kebersihan ruangan, sarana dan prasarana terpadu, system komputerisasi, kemampuan petugas, keramahan petugas, informasi, perhatian pelayanan yang baik dan perhatian.
	Prioritas Rendah	Penampilan tempat, kerapian ruangan, mekanisme pelayan, kemampuan petugas, kejujuran penarikan retribusi, mudah dihubungi.
4. LBPI	Berlebihan	Kemudahan administrasi, kemudahan pembayaran, petugas mengatasi keluhan.
	Prioritas Utama	Mekanisme pelayanan, kemudahan administrasi, ketepatan waktu, pengelolaan pengaduan, menjalankan sop, kemudahan menghubungi petugas.
	Pertahankan	Ruang tunggu pelayanan, penampilan petugas/pegawai, kebersihan ruangan, sarana dan prasarana, sistem komputerisasi, petugas memberikan pelayanan yang baik.
	Prioritas Rendah	Penampilan tempat pelayanan, kemudahan pembayaran, kemampuan memproses permohonan, kejujuran.
5. Rek. BBM	Berlebihan	Kerapian ruangan, kesigapan petugas, keamanan pelayanan, keramahan petugas, ketepatan informasi, perhatian kepada <i>stakeholder</i> , perhatian dalam permintaan informasi.
	Prioritas Utama	Mekanisme pelayanan, kemudahan administrasi, kerapian ruangan, sistem komputerisasi.
	Pertahankan	Penampilan petugas/pegawai, sarana dan prasarana, pelayanan yang baik, menjalankan sop, perhatian dalam permintaan informasi, memiliki ketepatan informasi, perhatian kepada <i>stakeholder</i> , keramahan petugas.
	Prioritas Rendah	Pengelolaan pengaduan, ruang tunggu pelayanan, kejujuran penarikan retribusi, kesigapan petugas, kemampuan memproses permohonan, kemudahan menghubungi petugas, kemudahan pembayaran, penampilan tempat pelayanan.
6. SHTI	Berlebihan	Ketepatan waktu, kebersihan ruangan, keamanan pelayanan.
	Prioritas Utama	Mekanisme pelayanan, ketepatan waktu, kemudahan administrasi, pengelolaan pengaduan, menjalankan sop, kemudahan menghubungi petugas.
	Pertahankan	Sistem komputerisasi, sarana dan prasarana, penampilan petugas/pegawai, pelayanan yang baik, kebersihan ruangan.
	Prioritas Rendah	Kemudahan pembayaran, kemampuan memproses permohonan, ruang tunggu pelayanan, penampilan tempat pelayanan, kejujuran penarikan retribusi.
7. KKP 8. KP	Berlebihan	Keamanan pelayanan, kerapian ruangan, kesigapan petugas, perhatian dalam permintaan informasi, keramahan petugas, ketepatan informasi, perhatian kepada <i>stakeholder</i> .
	Prioritas Utama	Pengelolaan pengaduan, ketepatan waktu, kemudahan menghubungi petugas, ketepatan informasi.
	Pertahankan	Sarana dan prasarana, menjalankan sop, kebersihan ruangan, keramahan petugas, perhatian dalam permintaan informasi, pelayanan yang baik, kerapian ruangan, penampilan petugas/pegawai.
	Prioritas Rendah	Kemampuan memproses permohonan, perhatian kepada <i>stakeholder</i> , kesigapan petugas, kejujuran penarikan retribusi, kemudahan administrasi, keamanan pelayanan, kemudahan pembayaran, sistem komputerisasi, mekanisme pelayanan.
9. PM	Berlebihan	Penampilan tempat pelayanan, ruang tunggu pelayanan.
	Prioritas Utama	Kemudahan pembayaran, sarana dan prasarana, ketepatan waktu, kejujuran penarikan retribusi, pengelolaan pengaduan, kemudahan administrasi.
	Pertahankan	Kebersihan ruangan, menjalankan sop, kemudahan menghubungi petugas, penampilan tempat pelayanan, penampilan petugas/pegawai.
	Prioritas Rendah	Kemampuan memproses permohonan, ketepatan informasi, kesigapan petugas, sistem komputerisasi, mekanisme pelayanan, pelayanan yang baik.
	Berlebihan	Keramahan petugas, ruang tunggu pelayanan, keamanan pelayanan, perhatian kepada <i>stakeholder</i> , perhatian dalam permintaan informasi, kerapian ruangan.

10. SLB	Prioritas Utama	Penampilan tempat pelayanan, ketepatan informasi.
	Pertahankan	Kerapian ruangan, ruang tunggu pelayanan, penampilan petugas/pegawai, kebersihan ruangan, sarana dan prasarana, pelayanan yang baik, perhatian dalam permintaan informasi, menjalankan sop.
	Prioritas Rendah	Kejujuran penarikan retribusi, mekanisme pelayanan, keamanan pelayanan, kemudahan administrasi, sistem komputerisasi, perhatian kepada <i>stakeholder</i> , kemudahan pembayaran, kesigapan petugas, kemudahan menghubungi petugas, pengelolaan pengaduan.
	Berlebihan	Keramahan petugas, ketepatan waktu, kemampuan memproses permohonan.
11. JL	Prioritas Utama	Ketepatan waktu, kebersihan ruangan.
	Pertahankan	Kemudahan pembayaran, ketepatan informasi, kerapian ruangan, kemudahan administrasi, kejujuran penarikan retribusi, keramahan petugas, kemudahan menghubungi petugas, keamanan pelayanan.
	Prioritas Rendah	Sarana dan prasarana, perhatian kepada <i>stakeholder</i> , menjalankan sop, pengelolaan pengaduan, sistem komputerisasi, pelayanan yang baik, penampilan tempat pelayanan, kemampuan memproses permohonan, mekanisme pelayanan, kesigapan petugas.
	Berlebihan	Penampilan petugas/pegawai, ruang tunggu pelayanan, perhatian dalam permintaan informasi.
12. JAB	Prioritas Utama	Sarana dan prasarana terpadu, kemudahan administrasi, kemudahan pembayaran, ketepatan waktu, sistem komputerisasi, menjalankan sop, ketepatan informasi, perhatian dalam permintaan informasi, keramahan petugas, keamanan pelayanan, pelayanan yang baik, perhatian kepada <i>stakeholder</i> .
	Pertahankan	Kebersihan ruangan, kerapian ruangan, penampilan petugas/pegawai.
	Prioritas Rendah	Kemampuan memproses permohonan, pengelolaan pengaduan, kesigapan petugas, mekanisme pelayanan, kemudahan menghubungi petugas, kejujuran penarikan retribusi.
	Berlebihan	Ruang tunggu pelayanan, penampilan tempat pelayanan.
13. SP	Prioritas Utama	Sarana dan prasarana, ketepatan waktu, ruang tunggu pelayanan, kebersihan ruangan, pelayanan yang baik.
	Pertahankan	Ketepatan informasi, kemudahan administrasi, kemudahan menghubungi petugas, penampilan petugas/pegawai, keramahan petugas, keamanan pelayanan, kesigapan petugas.
	Prioritas Rendah	Penampilan tempat pelayanan, mekanisme pelayanan, kemudahan pembayaran, pengelolaan pengaduan, kejujuran penarikan retribusi, kemampuan memproses permohonan, kerapian ruangan, perhatian kepada <i>stakeholder</i> .
	Berlebihan	Sistem komputerisasi, perhatian dalam permintaan informasi, menjalankan SOP.
14. TL	Prioritas Utama	Mekanisme pelayanan, kemudahan administrasi.
	Pertahankan	Pengelolaan pengaduan, sarana dan prasarana, sarana dan prasarana, penampilan petugas/pegawai, perhatian dalam permintaan informasi, pelayanan yang baik, kebersihan ruangan, ketepatan informasi, menjalankan sop, keramahan petugas.
	Prioritas Rendah	Ketepatan waktu, ruang tunggu pelayanan, kejujuran penarikan retribusi, kemudahan menghubungi petugas, kesigapan petugas, kemampuan memproses permohonan, kerapian ruangan, penampilan tempat pelayanan.
	Berlebihan	Kemudahan pembayaran, perhatian kepada <i>stakeholder</i> , keamanan pelayanan, sistem komputerisasi.

3. Menentukan rata-rata skor kinerja dan kepentingan pelayanan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

di mana \bar{X} : skor rata-rata tingkat kinerja/kepuasan; \bar{Y} : skor rata-rata tingkat kepentingan; Xi: total skor tingkat kinerja/kepuasan; Yi: total skor tingkat kepentingan; n = Jumlah responden.

4. Menentukan posisi atribut pada diagram kartesius. Hasil kuadran penelitian yang dicontohkan (Martilla dan James 1977 dalam Basri, S. 2011) sebagai berikut:



Dalam menginterpretasikan kuadran, keduanya dirinci sebagai berikut:

- I. *Concentrate here* (konsentrasi di sini). Faktor-faktor yang terletak dalam kuadran ini dianggap sebagai faktor yang Penting dan Diharapkan oleh konsumen.
- II. *Keep up with the good work* (pertahankan prestasi). Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap Penting dan Diharapkan sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen.
- III. *Low Priority* (prioritas rendah). Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat Persepsi atau Kinerja Aktual yang rendah sekaligus dianggap tidak terlalu Penting dan atau terlalu diharapkan oleh konsumen.
- IV. *Possibly Overkill* (terlalu berlebihan). Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan. Dalam mengolah data analisis dibantu dengan program SPSS® 22.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis data menunjukkan tingkat kevalidan pada tabel CPS sebesar 100%. Sebagian besar pertanyaan dinyatakan valid karena nilai *Corrected Item Total Correlation* (CITC) sudah lebih besar dari *r*-tabel yang sebesar 0,3. Terdapat 4 atribut dari total 23 atribut yang lebih kecil dari *r*-tabel tetap diikutsertakan, karena atribut dinilai penting untuk diperhitungkan dalam pengukuran kepuasan nelayan. Hal ini didukung dengan nilai *r*-hitung mendekati *r*-tabel. Dengan hasil pengukuran *Cronbach's Alpha* memiliki nilai > 0,6 yakni 0,8 sehingga 23 Atribut pertanyaan dapat dinyatakan sangat realibel dan dapat diolah untuk menentukan tingkat kepuasan *stakeholder*. Hasil analisa *Importance Performance Analysis* (IPA) dari data kuesioner yang masuk untuk layanan PPS Bitung ditampilkan dalam Tabel 1.

Dalam Tabel 1, terlihat faktor-faktor kinerja penting yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Hal ini dianggap sebagai faktor yang penting atau diharapkan oleh *stakeholder* tetapi kinerja aktual yang ada saat ini belum memuaskan.

KESIMPULAN

Prioritas utama perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa/*stakeholder* di PPS Bitung, disimpulkan sebagai berikut:

- di bagian pelayanan Surat Persetujuan Berlayar (SPB), Surat Ijin Gerak (SIG), dan Surat Tanda Bukti Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal (STBLK3P), yaitu: perbaikan ketepatan waktu dan ruangan tunggu;
- di pelayanan Log Book Penangkapan Ikan (LBPI), yaitu: mekanisme pelayanan, kemudahan administrasi, ketepatan waktu, pengelolaan pengaduan, menjalankan SOP, dan kemudahan menghubungi petugas;
- di bagian pelayanan Rekomendasi Bahan Bakar Minyak Solar Subsidi (Rek.BBM Solar), yaitu: mekanisme pelayanan, kemudahan administrasi, kerapian ruangan, dan sistem komputerisasi;
- di bagian pelayanan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI), yaitu: mekanisme pelayanan, ketepatan waktu, kemudahan administrasi, pengelolaan pengaduan, menjalankan SOP, dan kemudahan menghubungi petugas;
- di bagian pelayanan Kebersihan Kolam Pelabuhan (KKP) dan Kebersihan Pelabuhan (KP), yaitu: pengelolaan pengaduan, ketepatan waktu, kemudahan menghubungi petugas, dan ketepatan informasi;
- di bagian pelayanan Pas Masuk (PM), yaitu: kemudahan pembayaran, sarana dan prasarana, ketepatan waktu, kejujuran penarikan retribusi, pengelolaan pengaduan, dan kemudahan administrasi;
- di bagian pelayanan Sewa Lahan/ Bangunan (SL/B), yaitu: penampilan tempat pelayanan dan ketepatan informasi;
- di bagian pelayanan Jasa Listrik (JL), yaitu: ketepatan waktu dan kebersihan ruangan;
- di bagian pelayanan Jasa Air Bersih (JAB), yaitu: sarana dan prasarana terpadu, kemudahan administrasi, kemudahan pembayaran, ketepatan waktu, sistem komputerisasi, menjalankan SOP, ketepatan informasi, perhatian dalam permintaan informasi, keramahan petugas, keamanan pelayanan, pelayanan yang baik, dan perhatian kepada *stakeholder*;

- di bagian pelayanan Sewa Peralatan (SP), yaitu: sarana dan prasarana, ketepatan waktu, ruang tunggu pelayanan, kebersihan ruangan, dan pelayanan yang baik;
- di bagian pelayanan Tambat Labuh, yaitu: mekanisme pelayanan dan kemudahan administrasi.

Ucapan terima kasih. Penulis mengucapkan terima kasih kepada pimpinan PPS Bitung dan jajarannya, karena telah memberikan kesempatan dan dukungan selama penelitian berlangsung.

REFERENSI

BASRI, S. (2011) *Metode Penelitian Statistik Deskriptif Dengan Importance Performance Analisis (IPA)*. <http://setabasri01.blogspot.com>

[/2011/04/ analisis-deskriptif-dengan-importance.html](http://setabasri01.blogspot.com/2011/04/analisis-deskriptif-dengan-importance.html) : Akses 10 Nopember 2014.

OSCAR, J. (2013) Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (PERSERO). *Jurnal Teknik Industri*, pp. 1-10.

PPS BITUNG (2014) *Laporan Tahunan*. Direktorat Prasarana Perikanan Tangkap. Bitung..

RIDUWAN (2004) *Analisis Kuadran SPSS*. <http://royanisa.blogspot.com/2011/12/analisis-kuadran-spss.html>. Akses 10 November 2014.

RIDWAN, H.R. (2006) *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Radja Grafindo Persada.

Diterima: 30 April 2015

Disetujui: 25 Juni 2015