

**Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir**

The Public Service Quality Of The Investment And Regional Promotion Board  
(BP2MPD) Indragiri Hilir District

**Ihsanuddin**

Program Pascasarjana Universitas Terbuka  
Graduate Studies Program Indonesia Open University

**ABSTRAK**

Hal yang paling utama dari penyelenggaraan pelayanan publik adalah kualitas dari penyelenggara pelayanan tersebut (aparatus), yang harus menyadari bahwa dirinya adalah sebagai pelayan bagi masyarakat dan masyarakatlah yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya. Sehingga berbagai faktor dan indikator dalam menentukan kualitas pelayanan publik dapat terpenuhi, yang pada akhirnya akan berdampak pada semakin meningkatnya kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh bahwa kualitas pelayanan publik di BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir masih perlu ditingkatkan di beberapa aspek, walaupun aspek yang lain sudah baik.

**Kata Kunci** : Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, BP2MPD Kabupaten Inhil.

**ABSTRACT**

The quality of public services is determined by the service providers (apparatus), who must realize that he is a servant of the people and they must be served well, such that the factors and the indicators in determining the quality of public services can be met. This would ultimately have an impact on increasing the quality of public services. The study found that the quality of public services of BP2MPD Indragiri Hilir still needed to be improved in those regard, although in other ways the quality was good.

**Keyword** : *Public services, quality of services, BP2MPD Indragiri Hilir.*

**PENDAHULUAN**

Banyak fenomena yang menggambarkan betapa buruknya kualitas pelayanan publik yang selama ini dinikmati oleh masyarakat. Sudah sejak lama masyarakat mengeluh terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dirasakannya sangat jauh dari harapannya. Permasalahan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan tercermin dalam laporan banyaknya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui surat kabar maupun media elektronik seperti radio, televisi dan media lainnya.

Dari beberapa media tersebut dapat diketahui bahwa masih terdapat adanya keluhan atau ketidakpuasan masyarakat akan hasil pelayanan. Karena pada intinya pelayanan publik mempunyai tujuan akhir yang bermuara kepada peningkatan kesejahteraan masyarakat dan peningkatan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Penelitian tentang kualitas pelayanan publik ini pada dasarnya sangat penting untuk dilakukan, dikarenakan masyarakat sebagai *customer service* belum merasa puas baik dari segi waktu, biaya dan mutu pelayanan yang selama ini diberikan. Untuk itu penelitian ini ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama yang dilaksanakan di Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.

## TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Parasuraman et al dalam Muhammand Arief (2010), Kualitas layanan meliputi lima dimensi yaitu:

- a. *Tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personilnya dan sarana komunikasi. Hal ini berkaitan dengan fasilitas fisik, penampilan karyawan, peralatan dan teknologi yang dipergunakan dalam memberi layanan, fasilitas fisik seperti gedung, ruang tempat layanan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, tempat parkir merupakan salah satu segi dalam kualitas jasa karena akan memberikan sumbangan bagi konsumen yang memerlukan layanan perusahaan. Penampilan karyawan yang baik akan memberikan rasa dihargai bagi pelanggan yang dilayani sedang dalam peralatan dan teknologi yang dipergunakan dalam memberikan layanan akan memberikan kontribusi pada kecepatan dan ketepatan layanan.
- b. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti. Hal ini berarti bahwa pelayanan harus tepat waktu dan dalam spesifikasi yang sama, tanpa kesalahan, kapanpun pelayanan tersebut diberikan.
- c. *Responsiveness* (keikutsertaan), yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Hal ini tercermin pada kecepatan, ketepatan layanan yang diberikan kepada pelanggan, keinginan karyawan untuk membantu para pelanggan (misal: *customer service* memberikan informasi seperti yang diperlukan pelanggan), serta adanya karyawan pada jam-jam sibuk (seperti tersedianya teller pada jam-jam sibuk).
- d. *Assurance*, yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Berkaitan dengan kemampuan para karyawan dalam menanamkan kepercayaan kepada pelanggan, adanya perasaan aman bagi pelanggan dalam melakukan transaksi, dan pengetahuan serta sopan santun karyawan dalam memberikan layanan kepada konsumen, pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan akan menimbulkan kepercayaan serta keyakinan terhadap perusahaan.
- e. *Empathy*, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. Hal ini berhubungan dengan perhatian atau kepedulian karyawan kepada pelanggan (misal: untuk menemui karyawan senior), kemudahan mendapatkan layanan (berkaitan dengan banyaknya outlet, kemudahan mendapatkan informasi melalui telepon). Kepedulian karyawan terhadap masalah yang dihadapinya. Perusahaan memiliki objektivitas yaitu: memperlakukan secara sama semua pelanggan. Semua pelanggan berhak untuk memperoleh kemudahan layanan yang sama tanpa didasari apakah mempunyai hubungan khusus dengan karyawan atau tidak.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan publik memiliki banyak aspek. Namun untuk mempermudah dalam pelaksanaan penilaian, maka perlu diperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut. Arif Kusuma Atmaja (2002) mengemukakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang antara lain disebabkan oleh

1. Struktur organisasi;
2. Kemampuan aparat;
3. Sistem pelayanan.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, yaitu metode deskriptif yang dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subyek dan obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara pengamatan secara intensif (*observation*), wawancara yang dilakukan secara mendalam (*in depth interview*) dan teknik dokumentasi serta telaah kepustakaan. Untuk melengkapi data primer yang diperoleh dengan cara-cara sebagaimana dimaksud diatas, dalam penelitian ini juga menggunakan data sekunder.

Dalam melakukan *observation*, penulis berada di lokasi penelitian di Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir dan mengamati secara teliti dan seksama keadaan yang sesungguhnya di lapangan serta mengamati gejala-gejala yang ada dan timbul untuk dijadikan bahan penelitian.

Dalam melakukan *in depth interview*, penulis melakukan *interview* langsung baik kepada aparat yang bertanggung jawab melaksanakan pelayanan di Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir, masyarakat pengguna jasa dan beberapa pihak lain yang berhubungan dengan keberadaan Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir ini, misalnya wartawan Riau Pos dan Pos Metro Indragiri yang biasa bertugas di lingkungan Kabupaten Indragiri Hilir untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dan mendalam tentang berbagai hal yang diperlukan, yang berhubungan dengan masalah penelitian. Penelitian dilakukan sejak awal dan selama penelitian dilakukan. Data diperoleh kemudian dikumpulkan untuk diolah dan ditarik kesimpulan. Dimulai dari wawancara, observasi, mengklasifikasi, mereduksi selanjutnya aktivitas penyajian data serta menyimpulkan data. Teknik analisis data dalam penelitian ini mempergunakan model analisis interaktif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini dilihat dari beberapa aspek yaitu berdasarkan dimensi dari kualitas pelayanan publik yang meliputi berbagai indikator dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik.

### **1. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.**

Dimensi yang akan diperhatikan dalam penelitian ini yaitu Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance dan Empathy yang terdapat pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir.

#### a) *Tangibles*

Hal ini berkaitan dengan fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan dan teknologi yang digunakan dalam memberi pelayanan, seperti gedung, ruang tempat pelayanan, kebersihan, ruang tunggu, AC serta fasilitas lainnya.

Hal yang sangat perlu diperhatikan dalam menentukan kualitas suatu pelayanan adalah fasilitas yang nyaman dan aman. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa fasilitas yang terdapat di Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) kabupaten Indragiri Hilir sudah sangat nyaman dan aman. Selain itu, suasana diruang tunggu yang disediakan juga selalu bersih, rapi dan teratur, sehingga memberikan rasa nyaman kepada masyarakat para pengguna pelayanan dalam menunggu hasil pelayanan. Loket untuk memberikan pelayanan pun selalu dalam kondisi yang nyaman dan aman sehingga masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan tidak berdesak-desakan saat antri menunggu giliran.

*b) Reliability (Kehandalan)*

Hal ini merupakan kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti, yang berarti pelayanan harus tepat waktu dan dalam spesifikasi yang sama, tanpa kesalahan, kapanpun pelayanan tersebut diberikan.

Salah satu indikator pelayanan publik yang baik adalah ketepatan waktu sesuai dengan yang dijanjikan, misalnya waktu tunggu penyelesaian suatu pelayanan. Semakin cepat waktu pelayanan yang diberikan akan semakin baik kualitas suatu pelayanan serta sesuai dengan waktu janji yang telah diberikan kepada para pelanggan. Berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, pada kenyataannya pada masih ditemukan tidak tepatnya janji para pemberi pelayanan kepada para pengguna layanan, yang terjadi pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah. Hal ini ditunjukkan oleh banyaknya masyarakat yang masih kurang setuju atas pertanyaan yang diberikan yaitu 'Pelayanan pada BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir sudah sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan'. Hal ini menandakan bahwa masyarakat yang berkepentingan pada BP2MPD sebagai para pengguna pelayanan publik masih tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir dari aspek ketepatan waktu.

Berdasarkan fenomena di atas terlihat jelas bahwa masih banyak masyarakat yang mengeluhkan tentang ketepatan waktu dan ketepatan janji atas waktu tunggu pelayanan yang diberikan dan dilaksanakan oleh Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir. Masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir yang berkepentingan kepada BP2MPD mayoritas adalah wiraswasta yang pada umumnya mengurus pelayanan perizinan tempat usaha, merasakan kurang tepatnya jadwal pelayanan yang dilakukan oleh BP2MPD.

*c) Responsiveness (Keikutsertaan)*

Keikutsertaan dalam hal ini yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap yang tercermin pada kecepatan, ketepatan layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Indikator kecepatan seringkali diidentikkan dengan besarnya biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan suatu pelayanan. Faktor biaya pelayanan dianggap penting karena faktor ini paling rawan dan penting di mata banyak pihak. Penetapan besarnya biaya pelayanan disesuaikan dengan jenis pelayanan yang secara kualitatif lebih baik dapat dikenakan biaya yang agak mahal, sementara jasa pelayanan standar dikenakan biaya atau tarif yang standar pula. Pemasukan dari jenis pelayanan yang relatif mahal, akan dapat dipergunakan untuk membiayai pelayanan yang lebih murah, melalui mekanisme subsidi silang (*cross subsidi*). Oleh karena itu, diharapkan institusi Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah dapat membiayai sendiri

kebutuhan operasionalnya, dengan tidak mengorbankan fungsi pelayanan yang menjadi tugas utamanya.

*d) Assurance*

Hal ini merupakan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari pegawai oleh masyarakat penerima layanan. Indikator yang turut menentukan baik tidaknya suatu pelayanan adalah keramah tamahan dan kesopanan serta sikap yang ditunjukkan oleh para pegawai pelaksana pelayanan. Menurut salah seorang masyarakat yang menggunakan pelayanan BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir, bahwa para pegawai yang melaksanakan pelayanan sudah bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat yang berkepentingan terhadap suatu pelayanan. Para pegawai telah menunjukkan sikap ramah dan mempermudah dalam pengurusan suatu perizinan.

*e) Empathy*

Hal ini merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan, yang berarti berhubungan dengan perhatian dan kepedulian pegawai/karyawan terhadap pelanggan dalam hal ini masyarakat yang berkepentingan pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir. Namun dalam aspek ini, masyarakat masih kurang merasa puas.

Selanjutnya masyarakat juga mengeluhkan kurangnya sosialisasi persyaratan untuk mengurus suatu izin kepada masyarakat di luar kota Tembilahan. Sehingga mereka tidak mengetahui secara jelas syarat-syarat yang harus dipersiapkan untuk mendapatkan suatu surat izin. Hal ini menyebabkan mereka harus bolak balik dari daerah asal mereka tinggal ke kota Tembilahan dimana lokasi BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir berada.

Mengenai hal kemudahan pemberian pelayanan publik, seringkali di salah artikan. Dikarenakan persepsi antara masyarakat pengguna jasa dan aparat birokrasi mengenai jenis dan kualitas pelayanan publik seringkali belum mencapai titik temu. Kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang efisien, transparan, pasti dan adil belum sepenuhnya dipahami oleh aparat birokrasi. Dalam banyak hal diskriminasi dalam pelayanan publik sering dialami oleh kelompok marginal dalam masyarakat, seperti kelompok miskin dan minoritas, padahal prinsip pelayanan publik itu ialah tidak memihak individu atau kelompok manapun. Pelayanan publik harus bersifat terbuka dan dikelola menurut sudut pandang masyarakat pengguna jasa sehingga menyiratkan hubungan yang dekat antara masyarakat pengguna jasa dan petugas pelayanan.

Berikut beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan public di Badan Perizinan penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir:

**1. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi yaitu susunan bagian-bagian yang mempunyai tugas dan fungsi, yang saling berhubungan serta mempunyai tanggung jawab dan wewenang dalam pemberian pelayanan publik. Struktur organisasi yang ideal pada saat ini adalah struktur organisasi yang ramping (tidak banyak rantai birokrasi) namun mempunyai banyak fungsi. Berdasarkan hal ini, Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir telah memiliki struktur organisasi seperti yang diharapkan.

Keberadaan Badan Perizinan Penanamam Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir dalam hal struktur organisasi dari segi tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi sudah terlihat adanya pembagian tugas pokok dan fungsi yang jelas.

## **2. Kemampuan Aparat**

Kemampuan aparat yang bertugas dalam hal melayani kebutuhan dari pengguna jasa merupakan hal yang sangat penting. Demikian juga halnya dengan kemampuan aparat di Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir, aparat dalam hal ini merupakan ujung tombak dalam hal pelayanan. Hal yang menjadi faktor penting dari kemampuan aparat di Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir adalah tingkat pendidikan aparat.

Kemampuan melakukan kerja sama di Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir, terlihat kerja sama antara atasan dan bawahan tercipta dengan baik. Bawahan sewaktu waktu minta petunjuk atasan kalau merasa bingung dalam melakukan atau memutuskan sesuatu.

Setiap organisasi menuntut harus selalu mengevaluasi setiap hasil kegiatannya secara berkala, agar dapat diketahui perkembangan organisasinya tersebut, apakah organisasi tersebut perlu untuk dilanjutkan atau tidak. Begitu juga pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir setiap aparat yang terkait dituntut untuk dapat mempunyai kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi. Setiap ada perubahan dalam organisasi yang bertujuan untuk memperbaiki kekurangan dalam hal pelayanan dan keluhan-keluhan dari masyarakat, maka setiap aparat harus tanggap dengan perubahan tersebut.

Kesuksesan dan keberhasilan dalam hal pelayanan publik di Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir tidak dapat terlepas dari tingkat keikutsertaan dalam pelatihan atau kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya. Sebab peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) perlu mendapatkan prioritas sebagai bagian dari peningkatan komitmen pengembangan pegawai.

Selain itu, dengan mengikutsertakan pegawai pada program-program pelatihan mengenai dasar-dasar manajemen organisasi terbuka, kepemimpinan dan penerapan organisasi adaptif diharapkan dapat meningkatkan penguasaan mereka akan konsep-konsep pelayanan publik yang baik.

## **3. Sistem Pelayanan**

Sistem pelayanan merupakan suatu rangkaian yang saling terikat secara utuh membentuk kebulatan dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik. Untuk itu dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang terbaik maka Badan perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir harus memperhatikan setiap tuntutan dari konsumen sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik yang diselenggarakan.

Berdasarkan tujuan organisasi di Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir dalam menentukan keberhasilan kualitas pelayanan publik maka salah satu syarat yang sangat penting untuk diperhatikan adalah adanya kenyamanan para pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan.

Sesuai dengan tujuan tersebut, kenyataan yang ada di Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir menunjukkan bahwa faktor kenyamanan bagi masyarakat diperhatikan dengan baik. Hal ini terlihat dari kondisi ruang pelayanan yang sangat memperhatikan faktor kenyamanan seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari kondisi kantor Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri

Hilir yang bersih, rapi, teratur dan aman. Disamping itu, selama menunggu, masyarakat tidak perlu berlama-lama berdiri karena diruang tunggu disediakan tempat duduk yang mencukupi untuk para pengguna layanan.

## **PENUTUP**

### **1. KESIMPULAN**

Penilaian positif terhadap beberapa dimensi kualitas pelayanan publik diantaranya dimensi tangibles yaitu sarana dan para prasarana, kenyamanan dan keamanan dalam mendapatkan pelayanan, serta keramahan dan sikap sopan para pemberi pelayanan.

Penilaian negatif terhadap dimensi kualitas pelayanan publik diantaranya dimensi ketepatan waktu pelayanan dan kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat yang berdomisili jauh dari kota kabupaten.

Faktor yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah adalah struktur organisasi dan kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan yang terbaik.

### **2. SARAN**

Terdapatnya penilaian negatif terhadap beberapa dimensi pelayanan publik, diharapkan kepada pihak yang bersangkutan untuk meningkatkan dimensi tersebut terutama dimensi ketepatan waktu dan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, misalnya dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Arief, Muhammad, 2008. *Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar, Studi Kasus Pelayanan Jasa Penumpang*. Penelitian Pelayanan Publik PT. Angkasa Pura Makassar.

Arikunto, Suharsimi, 1996, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.

Asnidah. 2011. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang*. Tesis Mahasiswa Pascasarjana Universitas Terbuka. Aceh.

Atmaja, Arief Kusuma. 2002. *Kualitas Pelayanan Publik di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) kabupaten Jember*. Tesis Mahasiswa UGM.

Adung, Fahrul. 2012. *Analisis Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Birokrasi Pemerintahan*. Online. Di akses pada tanggal 7 Maret 2013.

Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah. 2012. LAKIP BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir Tahun Anggaran 2012.

Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah. 2012. Profil BP2MPD Kabupaten Indragiri Hilir.

- Hastono, Yuli Sudoso. 2008. *Pelayanan Publik di Bandar Udara Polonia Medan*. Tesis Mahasiswa Program Pasca Sarjana Universitas Sumatra Utara. Medan.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Trasnformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan. Yogyakarta.
- Mansur, T. 2008. Factor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Public pada Bagian Bina Social Setdako Lhokseumawe. Tesis Mahasiswa Program Magister Universitas Sumatra Utara. Medan
- Moenir, H.A.S., 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, Lexi J., 2000, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Nawawi, Hadari, 1990, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gadjah Mada University Press, Jogjakarta.
- Prahasto, Haryo. 2008. Analisis Kualitas Pelayanan Publik, studi kasus pelayanan KTP di Kecamatan Semarang Barat. Penelitian Universitas Semarang. Semarang.
- Prasetyani, Nurul. 2009. *Analisis Kinerja Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Demak*. Tesis Mahasiswa Program Magister Universitas Diponegoro. Semarang.
- Riadi, Muclisin. 2012. *Pelayanan Publik*. [online]. Diakses tanggal 8 Maret 2013. <http://www.kajianpustaka.com/2013/01/pelayanan-publik.html#ixzz2MoRLYA8>.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Susanto, Ari Nugroho. 2010. Kualitas Pelayanan Publik. [online]. Diakses tanggal 4 April 2013. <http://arinugrohosusanto.wordpress.com/2010/08/21/kualitas-pelayanan-publik/>
- Tjiptono, Fandy, 1995, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Jogjakarta.
- Widodo, Joko, 2001, *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya.
- Zeithaml, Valarie A., (et.al), 1990, *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, A Division of Macmillan Inc., New York.