

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)

Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, Trisnawati

*Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang
E-mail: dhiongamaputra@gmail.com*

Abstract: *Effect on the Quality of Public Satisfaction (Studies in Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). Quality of service orientation emphasizes on meeting customer expectations that society. In this study, the quality of service becomes the main focus in an effort to seek an influence on people's satisfaction. This study uses a quantitative approach with survey data collection procedures. Location of the research carried out in offices of Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar. The scale of measurement used in this study is the Likert. Method of determining the number of samples in this study using the formula slovin with tolenrasi value of 10%, thus obtained 95 samples of 985 population in the Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar. Based on the results of research and discussion of existing data, simultaneous testing to the conclusion that the five variables consisting of physical evidence (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), and empathy (X5) effect significant public satisfaction. Of test Determination (R2) obtained yield was 0.867, which means 86.7% of service quality is influenced by independent variables studied, namely physical evidence (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), and empathy (X5) while the remaining 13.3% is influenced by other variables not examined in this study.*

Keywords: *Quality of care [physical evidence (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), and empathy (X5)], public satisfaction.*

Abstrak: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). Kualitas pelayanan ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan yaitu masyarakat. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan menjadi fokus utama dalam upaya untuk mencari pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan prosedur pengumpulan data survei. Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Metode penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan nilai tolenrasi 10%, sehingga didapatkan 95 sampel dari 985 populasi di wilayah dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap data yang ada, pengujian secara simultan memberikan kesimpulan bahwa dari kelima variabel yang terdiri bukti fisik (X₁), keandalan (X₂), daya tanggap (X₃), jaminan (X₄), dan empati (X₅) berpengaruh secara signifikan kepuasan masyarakat. Hasil uji determinasi 0,867 yaitu mempunyai artian kualitas pelayanan sebagaian besar di pengaruhi variable bebas yaitu 86,7% yang meliputi bukti fisik (X₁), keandalan (X₂), daya tanggap (X₃), jaminan (X₄), dan empati (X₅) sedangkan sisanya sebesar 13,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.*

Kata Kunci: *Kualitas pelayanan [bukti fisik (X₁), keandalan (X₂), daya tanggap (X₃), jaminan (X₄), dan empati (X₅)], kepuasan masyarakat.*

Pendahuluan

Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan pelanggan. Karena bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian dari masyarakat. Pelayanan yang dikelola dengan baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, karena masyarakat memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun

kualitas. Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelanggan itu sendiri yang akan diterimanya dengan kualitas layanan yang diterimanya dalam bentuk kinerja. Tingkat kualitas layanan dipersepsikan memuaskan serta baik, dan jika kualitas layanan yang diberikan melebihi harapan masyarakat dipersepsikan ideal.

Di Negara kita yaitu Indonesia banyak sekali ditemukan instansi pemerintah yang belum menerapkan Nawa Cita yang diluncurkan Presiden Joko Widodo, yang mempunyai artian pelayanan publik adalah wujud dari kedekatan Negara dengan masyarakat melalui pelayanan. Masih banyak pelayanan yang berjalan tidak sesuai dengan prosedur di berbagai daerah. Tingkat kepatuhan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada publik masih rendah. Sikap diskriminatif terhadap kelompok masyarakat tertentu karena berbeda keyakinan masih saja berlangsung. Begitu juga praktek pungutan liar tetap marak akibat lemahnya pengawasan. Melalui pelayanan publik merupakan wajah suatu pemerintahan. Dalam era otonomi daerah, pelayanan publik yang sebelumnya mempunyai kesan buruk dapat berganti menjadi pelayanan yang berkualitas. Pelayanan melibatkan masyarakat dan pemerintah diharapkan keduanya mempunyai kepuasan dalam memberikan pelayanan maupun penerima pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan model pelayanan modern yang menuntut pelayanan maksimal dan memuaskan masyarakat.

Hal tersebut sudah ada dalam Undang-undang No. 25 tahun 2000 yaitu mengenai Pembangunan Nasional (Propernas) 2000-2004 tentang pelayanan publik. Sehingga kualitas pelayanan mempunyai artian hubungan yang dinamis antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan sehingga terciptanya kepuasan di antara keduanya. Seiring dengan diterapkannya sistem politik terbuka pada masa reformasi, lembaga pemerintah mau tidak mau harus mengubah cara pandangnya terhadap publik. Peran pemerintah disini semakin berkurang sedangkan peran masyarakat semakin besar. Paradigma ini membawa pengaruh pada kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Kualitas pelayanan dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia. Catatan Sipil adalah suatu instansi yang bertujuan mengadakan pendaftaran, pencatatan serta pembukuan yang selengkap-lengkapnyanya dan sejelas-jelasnya, serta memberi kepastian hukum yang sebesar-besarnya atas peristiwa kelahiran, pengakuan, perkawinan dan kematian. Jawa timur merupakan daerah di Indonesia yang harus mengikuti era global yang sekarang terus berkembang. Era global ini lebih mengutamakan kecepatan dan ketepatan waktu di dalam teknologi. Sehingga mau tidak mau pelayanan harus berubah dengan mengikuti era global tersebut.

Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas dalam mencatat maupun menyimpan semua data kependudukan di Indonesia, begitu juga di Kota Blitar. Akan tetapi tanggung jawab yang diberikan tidak sesuai dengan kenyataan, selain itu cara kerja birokrasi, yang terkesan masih mulut ke mulut belum terorganisir dari tingkat RT sampai masyarakat bawah, sehingga peraturan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar belum banyak yang mengerti. Sehingga hal ini menjadi masalah yang paling sering terjadi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar merupakan salah satu contoh perlunya penerapan komputerisasi agar dapat menghasilkan informasi yang akurat sehingga pelayanan yang diberikan pun membuat masyarakat puas guna mempermudah dalam proses, sehingga pelayanan terhadap masyarakat menjadi lebih baik. Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar pun lebih tanggap serta memahami keluhan masyarakat. Dalam memperhatikan latar belakang di atas maka perlu dilakukan penelitian yang berkaitan dengan pelayanan cepat, ramah, efisien dan maksimal.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui seberapa penting peran kualitas pelayanan yang diberikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar kepada masyarakat yang membutuhkan dalam proses pengurusan surat tertentu.

Tinjauan Pustaka

A. Konsep Administrasi Publik

Administrasi publik adalah proses kegiatan kerja sama antara dua orang atau lebih dalam melaksanakan tugas pemerintahan untuk mencapai tujuan pemerintah yang telah ditetapkan. Secara garis besar ruang lingkup administrasi publik merupakan topik-topik yang dibahas dari perkembangan ilmu administrasi publik. Beberapa pendapat mengenai ruang lingkup administrasi publik dikemukakan oleh Nicholas Henry dalam Pasolong (2008, h.19) yaitu:

- a. Perilaku birokrasi dan organisasi mempunyai hubungan didalam organisasi publik.
- b. Pengaturan sumber daya manusia, aset negara, tingkah laku pasar yaitu masyarakat disebut manajemen publik.
- c. Melakukan sesuatu atau tidak yang telah disetujui oleh publik atau diri sendiri di sebut implementasi.

B. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan oleh pemerintah kepada masyarakat. Menurut Lembaga Administrasi Negara Indonesia dalam buku strategi peningkatan kualitas pelayanan publik tahun 2006, mengatakan bahwa pengertian pelayanan publik, berdasarkan jenis pelayanan yang disediakan dapat dibedakan menjadi dua Pertama, pelayanan publik yang penyelenggaraannya dapat dilakukan secara bersama-sama antara pemerintah dan swasta akan tetapi kewajiban utama ada di pemerintah, misalnya pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan, pelayanan perhubungan dan lain-lain. Kedua pelayanan publik yang hanya dikelola oleh pemerintah pada umumnya. Jenis pelayanan ini lebih bersifat pengaturan, seperti berbagai bentuk pelayanan perijinan.

C. Paradigma Pelayanan Publik

Dalam perkembangannya, manajemen publik dipengaruhi oleh tiga pandangan yakni manajemen normatif yang menggambarkan apa yang sebaiknya dilakukan seorang manajer, manajemen deskriptif yang menggambarkan apa yang realitanya dilakukan oleh manajer dalam menjalankan tugasnya dan manajemen. Sedangkan pandangan manajemen publik sendiri menggambarkan apa yang senyatanya dilakukan dan apa yang sebaiknya dilakukan oleh manajer dalam menjalankan tugasnya (Keban 2004, h.86). Pendekatan manajemen normatif melihat bahwa manajemen sebagai suatu proses penyelesaian tugas dan pencapaian tujuan, efektifitas dari proses tersebut diukur apakah kegiatan direncanakan, diorganisir, dikoordinasikan, dan dikontrol secara lebih efisien. Aliran manajemen normatif mudah dikenal melalui rumusan fungsi-fungsi manajemen bisnis yang kemudian dalam perkembangannya manajemen publik mengajak para ahli untuk tidak hanya mendasarkan dirinya pada aspek normatif sebagaimana diajarkan rasionalitas tapi harus melihat kenyataan yang terjadi dalam salah satu fungsi manajemen yang penting yaitu pembuatan keputusan (Keban 2004, h.93).

D. Kualitas Pelayanan

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyanggah arti *relative* karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik. Dalam administrasi publik, istilah pelayanan merupakan standar yang

menggambarkan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah (*sector public*) kepada masyarakat atau individu atas dasar dan berorientasi kepada kepentingan umum. Pelayanan publik pada umumnya merujuk kepada kepentingan umum. Pelayanan publik pada umumnya merujuk kepada beberapa pemenuhan kebutuhan dasar. Peningkatan kualitas pelayanan menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990), dalam Tangkilisan sebagaimana dikutip dalam Pasolong (2007, h.135) meliputi lima dimensi pokok yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati.

Di Indonesia kualitas pelayanan telah menjadi sorotan karena mempunyai citra buruk di hadapan masyarakat.

E. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan. Menurut Kotler (2005, h.234), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan akan merasa puas.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei tempat. Penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bertempat di Jalan Kenari nomor 66 Kota Blitar. Terdapat dua variabel yaitu variabel bebas (independent variabel) (X) dan variabel terikat (dependent variabel) (Y) di dalam penelitian ini. Variabel bebas menurut sugiyono (2004, h.33) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Dalam hal ini yang termasuk ke dalam variabel bebas (X) adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari buktifisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) dan dalam hal ini variabel terikatnya adalah kepuasan masyarakat (Y). Skala likert digunakan dalam penelitian ini dimana variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Indikator tersebut kemudian dijadikan untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Populasi penelitian ini sasarannya adalah masyarakat. Populasinya berjumlah 985 yang berkunjung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar perbulunya. Pengambilan sampel dengan menggunakan

rumus slovin sehingga terhitung sebanyak 95 sampel/responden. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner, dokumentasi dan wawancara. Uji instrumen penelitian yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, serta uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, linearitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Selanjutnya dilakukan uji analisis korelasi yang meliputi korelasi sederhana, korelasi berganda dan korelasi parsial, uji analisis regresi meliputi regresi linier berganda dan koefisien determinasi, uji hipotesis meliputi uji simultan dan uji parsial. Hipotesis yang diajukan sebagai berikut :

1. Ha1 : Diduga ada pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari (X_1), (X_2), (X_3), (X_4), dan (X_5) mempunyai pengaruh signifikan kepada (Y) yaitu secara simultan.
2. Ha2 : Diduga ada pengaruh yang signifikan variabel bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Pembahasan

Di dalam gambaran umum ini responden di kategorikan berdasar usia, jenis kelamin, dan jenjang pendidikan. Hasil dari kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat didominasi oleh laki-laki, rata-rata berusia antara 26-30 tahun, dan sebagian besar berpendidikan SMA. Hasil uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk mengetahui suatu instrumen valid dan reliabel atau tidak. Semua pernyataan dari variabel bebas (X) yang terdiri dari bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) serta (Y) kepuasan masyarakat setelah diolah dengan SPSS 20.0 for windows semua instrumen dianggap valid dan reliabel. Selanjutnya dari penyebaran kuesioner yang dibagikan ke 95 responden kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar menunjukkan hasil pengujian secara statistik bahwa secara simultan bahwa ada pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Variabel bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y). Dan dari hasil pengujian tersebut sesuai dengan hipotesis yang diajukan. Adapun penjelasan masing-masing dari variable sebagai berikut:

1. Pengaruh buktifisik (X_1) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Uji hipotesis variabel X_1 menunjukkan variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dari hasil perhitungan variabel buktifisik (X_1) nilai thitung sebesar 2,754 dengan probabilitas 0,026. Oleh karena thitung > ttabel ($2,754 > 1,66$), sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. Dari hasil uji ini membuktikan bahwa secara parsial variabel bukti fisik (X_1) mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

2. Pengaruh keandalan (X_2) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Uji hipotesis variabel X_2 menunjukkan variabel keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dari hasil perhitungan variabel keandalan (X_2) nilai thitung sebesar 3,473 dengan probabilitas 0,012. Oleh karena thitung > ttabel ($3,473 > 1,66$), sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. Dari hasil uji ini membuktikan bahwa secara parsial variabel keandalan (X_2) mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

3. Pengaruh daya tanggap (X_3) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Uji hipotesis variabel X_3 menunjukkan variabel daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dari hasil perhitungan variabel daya tanggap (X_3) nilai t hitung sebesar 3,718 dengan probabilitas 0,000. Oleh karena thitung > ttabel ($3,718 > 1,66$), sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. Dari hasil uji ini membuktikan bahwa secara parsial variabel daya tanggap (X_3) berpengaruh signifikan positif terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

4. Pengaruh jaminan (X_4) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Uji hipotesis variabel (X_4) menunjukkan variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dari hasil perhitungan variabel jaminan (X_4) nilai t hitung sebesar 1,887 dengan probabilitas 0,028. Oleh karena t hitung < t tabel ($1,887 < 1,66$), sehingga H_a ditolak dan H_0 diterima. Dari hasil uji ini membuktikan bahwa secara parsial variabel jaminan (X_4) berpengaruh signifikan positif terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

5. Pengaruh empati (X_5) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Uji hipotesis variabel X_5 menunjukkan variabel empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dari hasil perhitungan variabel empati (X_5) nilai thitung sebesar 3,512

dengan probabilitas 0,000. Oleh karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,512 > 1,66$), sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. Dari hasil uji ini membuktikan bahwa secara parsial variabel empati (X_5) berpengaruh signifikan positif terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

6. Pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Di dalam uji hipotesis variabel X menunjukkan bahwa variabel tersebut yaitu kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Lewat hasil perhitungan pada tabel F dapat diketahui nilai $F_{tabel} = 2,27$, dan nilai F_{hitung} menunjukkan angka 72,351 (signifikansi $F = 0,0000$). Jadi $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($72,351 > 2,27$), sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal tersebut mempunyai arti bahwa secara bersama-sama variabel bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) berpengaruh signifikan secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Kesimpulan

Penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh dan hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat terbatas untuk variabel bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) terhadap kepuasan masyarakat, selain itu untuk mengetahui variabel apa saja yang memberikan

pengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat. Di dalam penelitian ini diketahui mengenai kualitas pelayanan paling besar oleh pria sebesar 57,89%, sedangkan usia yaitu antara usia 26-30 sebesar 47%, dan jenjang pendidikan SMA menjadi tingkat pendidikan terbesar dari penerima pelayanan sebesar 63,15%. Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini dapat ditarik beberapa kesimpulan, antara lain :

1. Variabel-variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) memang secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y).
2. Variabel-variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) memang secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y).
3. Dari perhitungan juga diperoleh nilai koefisien determinasi R^2 yaitu 0,867 menunjukkan bahwa bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) menjelaskan perubahan kepuasan masyarakat sebesar 86,7%, sedangkan sisanya 13,3% dijelaskan oleh variabel lain. Artinya variabel-variabel di atas mempunyai pengaruh besar terhadap kepuasan masyarakat sehingga setiap variabel mempunyai peran penting dalam mempengaruhi kepuasan tersebut.

Daftar Pustaka

- Bungin, Burhan. (2011) **Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya**. Edisi Kedua, Jakarta, Kencana Prenada Media Group.
- Creswell, J.W.(2010) **Research design (Pendekatan Kualitatif,Kuantitatif, dan Mixed)**. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Denhardt, V Janet dan Robert B. Denhardt. 2003. **The New Public Service: Serving, not Steering**. New York, M.E Sharpe, Armonk.
- Depkeu.go.id Undang-undang No.25 tahun 2000 tentang program Pembangunan Nasional (Propernas) 2000-2004.
- Keban, Yermias T. (2004) **Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep Teori dan Isu**. Jakarta, Gava Media.
- Pasolong, Harbani. (2008) Penerapan The New Public Service (NPS) dan New Public Management (NPM), Makassar.
- Pasolong, Harbani. (2007) Pembangunan Sumber Daya Manusia: Perspektif Administrasi Publik, Jurnal Administrasi Negara STIA-LAN.
- Singarimbun,dan Sofian effendi. (1989) **Metode Penelitian Survei**. Jakarta, LP3ES.
- Sugiyono. (2011) **Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif**. Bandung, Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, dan Chandra, Gregorius. (2005) **Service, Quality, and Satisfaction**. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2004) **Manajemen Jasa**. Penerbit Andi, Yogyakarta.