

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR PELAYANAN TERPADU BANGKINANG

DWIKA LODIA PUTRI

Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning Pekanbaru

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang. Dengan menggunakan dua variabel yaitu variabel yang mewakili tingkat kinerja Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang (performan) dan yang mewakili tingkat penilaian masyarakat (harapan) dari masyarakat. Dimensi yang digunakan yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian), dan *empathy* (empati). Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa rata-rata tingkat kepuasan masyarakat pada variabel *tangible* (91,51), *reliability* (85,61), *responsiveness* (84,07), *assurance* (92,78), *empathy* (88,11). Sedangkan perbandingan antara tingkat kepentingan (harapan) terlihat bahwa tingkat kepuasan rata-rata sebesar 88,42 poin, dimana titik ini merupakan posisi yang sangat puas. Tingkat kepuasan masyarakat atas faktor *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, sudah baik artinya sudah mulai terjadi kesesuaian antara harapan masyarakat (keyakinan) dengan kenyataan setelah berurusan pada Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang.

Key word: *Pelayanan dan Kepuasan*

LATAR BELAKANG PENELITIAN

Pelayanan merupakan tugas utama aparatur, sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Tugas ini jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alenia keempat, yang meliputi 4 (empat) pelayanan yaitu Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Pelayanan publik yang professional artinya pelayanan yang memiliki akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Efektif lebih mengutamakan pada pencapaian tujuan dan sasaran. Efisiensi adalah persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan. Sederhana adalah prosedur tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami oleh masyarakat. Transparan adalah adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif,

Keterbukaan yaitu semua proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat. Tepat waktu adalah pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. *Responsif* lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi yang dilayani. Sedangkan

**Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik
pada Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang (Dwika Lodia Putri)**

adaptif yaitu cepat menyesuaikan tuntutan apa yang tumbuh dan berkembang dilingkungan sekitarnya.

Pelayanan publik yang baik akan memberikan rasa puas kepada masyarakat salah satu buktinya adalah rasa puas masyarakat terhadap pelayanan publik. Tingkat kepuasan itu dapat dilihat dari sisi *Reability* yaitu kecepatan dan ketanggapan petugas memberikan pelayanan. *Responsiveness* yaitu kerelaan memberikan pelayanan sehingga pelayanan yang diterima masyarakat memuaskan. *Assurance* yaitu sopan santun petugas melayani. *Empathy* yaitu perhatian khusus bagi masyarakat sehingga mereka merasa diperlakukan dengan baik dan memuaskan. *Tangibles* yaitu penampilan fisik sebagai contoh pada kondisi bangunan, interior ruangan, fasilitas kantor dan penampilan pegawai (Yamit, 2001 : 10).

Dengan adanya Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kampar diharapkan akan dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan sehingga bisa mempercepat upaya mensejahterakan rakyat Kampar. Pada tabel 1 tentang persentase perkembangan jumlah masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang.

Tabel 1
**Persentase Perkembangan Jumlah Masyarakat Yang Menggunakan Jasa Pelayanan
pada KPT Bangkinang Bulan Januari – Mei 2009**

No	Bulan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Januari	200	-
2	Februari	159	(20,5)
3	Maret	213	33,96
4	April	257	20,65
5	Mei	280	8,94

Sumber : KPT Bangkinang (Data Olahan) Tahun 2009

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pada bulan Januari 2009 perkembangan jumlah masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang sebanyak 200 orang. Bulan Februari terjadi penurunan sebanyak 41 orang (20,5), pada bulan Maret terjadi peningkatan sebanyak 54 orang (33,96%) dan pada bulan April terjadi peningkatan sebanyak 44 orang (20,65%). Namun pada bulan Mei terjadi peningkatan lagi sebanyak 23 orang (8,94%). Fluktuasi dari jumlah masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu sepanjang paruh waktu tahun 2009 ini menimbulkan pertanyaan apakah fluktuasi ini mempunyai hubungan dengan tingkat kepuasan pelayanan publik Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang.

Berikut juga disajikan tingkat komplain masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang bulan Januari 2009 – Mei 2009 pada tabel 1.2 berikut ini:

Tabel 2
**Tingkat Komplain Masyarakat Terhadap Pelayanan
Pada KPT Bangkinang Bulan Januari – Mei 2009**

No	Bulan	Jumlah (orang)	Tingkat Komplain (orang)	(%)
1	Januari	200	5	-
2	Februari	159	8	(60)
3	Maret	213	9	(12,5)
4	April	257	10	(11)
5	Mei	280	10	-

Dilihat dari tabel diatas bahwa pada bulan Januari 2009 – Mei 2009 tingkat komplain masyarakat pada Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang mengalami peningkatan sehingga tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan belum sepenuhnya terpenuhi. Oleh karena itu perlu terstruktur dan berkelanjutan untuk meningkatkan pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor pelayanan Terpadu Bangkinang, sehingga tingkat komplain tersebut dapat minimalisir.

KERANGKA TEORITIS

Pelayanan Publik (*Public Services*)

Menurut KEPMENPAN NO. 63 / KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan peundang-undangan. Pelayanan publik adalah sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum (Batinggi, 1999 : 12).

Setiap manusia memerlukan alat-alat yang dapat mendukung kehidupannya. Alat-alat tersebut dapat berupa barang dan jasa bahkan kepedulian terhadap sesama maupun lingkungan yang disebut kebutuhan. Lebih lanjut dinyatakan bahwa produk-produk yang dibutuhkan masyarakat ada yang dapat diperoleh melalui mekanisme pasar diantaranya layanan sivil dan jasa publik, kecuali setelah diprivatisasikan. Atau dengan kata lain berbeda dengan layanan sivil yang tidak dapat dijual beli dan di monopoli oleh pemerintah, maka jasa publik tersebut disebut dengan pelayanan publik (Ndraha, 1999 : 55).

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam rangka untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Fungsi pelayanan yang dijalankan pemerintah saat ini adalah untuk melayani masyarakat. Hal ini berarti pelayanan merupakan sesuatu yang terkait dengan peran dan fungsi pemerintah yang harus dijalankannya. Peran dan fungsinya yang dimaksud untuk melindungi dan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara luas guna mewujudkan kesejahteraan rakyat (Rasyid, 2000 : 27).

Sejalan dengan dinamika kebutuhan dan tuntutan masyarakat, kualitas pelayanan yang diberikan harus dapat ditingkatkan . Peningkatan kualitas pelayanan menurut Yamit (2004 : 22) meliputi 5 (lima) dimensi pokok yaitu :

1. Bukti langsung (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang janjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*resvonsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan/ masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), yaitu mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*Empathy*), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan/ masyarakat.

Kepuasan

Menurut Irawan (2004 : 3) kepuasan adalah sebagai persepsi terhadap produk jasa yang telah memenuhi harapan. Karena itu masyarakat tidak akan puas apabila masyarakat mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi.

Dari hal ini terlihat bahwa yang penting adalah persepsi dan bukan aktual. Jadi, bisa terjadi bahwa secara aktual suatu produk mempunyai potensi untuk memenuhi harapan masyarakat tetapi ternyata hasil dari persepsi masyarakat tidak sama dengan yang diinginkan oleh produsen. Ini terjadi karena adanya kesenjangan (*gap*) dalam komunikasi.

Kotler (2002 : 498) mengidentifikasikan 5 (lima) kesenjangan yang mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa :

1. Kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi mutu jasa.
3. Kesenjangan antara spesifikasi mutu jasa dan penyampaian jasa
4. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal
5. Kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan.

Untuk mengukur kepuasan, Kotler mengajukan *survey periodic*, dengan kuisioner atau melalui telepon untuk mengetahui apa yang disukai atau tidak disukai oleh para pelanggan, berupa (Suprpto, 2003 : 397) :

1. *Directly Report Satisfaction*, yaitu menanyakan tingkat kepuasan konsumen atas pelayanan baik secara kesehatan maupun secara khusus, yang akan memperoleh jawaban mulai sangat tidak puas sampai dengan sangat puas, yang kemudian disajikan dalam bentuk data diagram.
2. *Derived Dissatisfaction*, yaitu dengan meminta partisipasi pelanggan untuk menilai kualitas pelayanan saat ini dan dinyatakan sebagaimana seharusnya menurut mereka.
3. *Problem Analysis*, menanyakan apa yang menjadi masalah pelanggan dalam mendapatkan pelayanan sekaligus meminta usulan mereka sebagai bahan koreksi dimasa yang akan datang.
4. *Importance /performance ratings*, menanyakan kepada para pelanggan mengenai tingkat kepentingan tiap pelayanan dan bagaimana perusahaan menyajikan tiap pelayanan tersebut.

Oleh karena itu untuk mengetahui kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui pengukuran kepuasan pelanggan, untuk dapat mengetahui sampai sejauh mana pelayanan mampu memenuhi harapan pelanggan sehingga dapat diperoleh indeks kepuasan pelanggan yang mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian penjelasan ((Explanatory Research) dengan metode survey yaitu penelitian yang berusaha menjelaskan tentang pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kampar.

Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan adalah data sekunder yaitu data yang diperoleh langsung dari responden tentang pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kampar. Pengumpulan data secara langsung diperoleh dari petugas pada Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang dengan cara observasi dan dokumentasi dari arsip yang ada kaitannya.

Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang memakai jasa pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang pada bulan Mei 2009 yang berjumlah 280 orang. Jumlah sampel dilakukan dengan perhitungan rumus sebagaimana yang telah dikembangkan oleh Yamane, yaitu sebagai berikut (Djalaludin, 2000 : 62) :

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

Dimana :

N = Jumlah populasi

n = Jumlah sampel

d = tingkat kepercayaan (0,10)

1 = nilai konstanta

Dengan menggunakan rumus tersebut, maka di dapat sampel sebanyak minimal 74 orang.

Metode Analisa Data

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel yang mewakili tingkat kinerja KPT (*performan*) dan yang mewakili tingkat penilaian masyarakat (harapan) dari masyarakat (konsumen). J. Supranto (2003:402), memberikan nilai bobot dari nilai 1 sampai dengan nilai 5, terhadap variabel diatas. Untuk selanjutnya dicari skor rata-rata tingkat pelaksanaan dan skor rata-rata tingkat kepentingan dari setiap determinan / dimensi faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dengan rumus sebagai berikut :

$$X = \frac{\sum X1}{n} \quad Y = \frac{\sum Y1}{n}$$

Dimana : X = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan

Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Banyaknya responden sebagai sampel

Tingkat kesesuaian perbandingan dengan antara skor penilaian kinerja KPT dengan skor penilaian kepentingan masyarakat (konsumen), dengan rumus : (J.Supranto, 2003 : 403)

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Dimana : T_{ki} = Tingkat Kesesuaian

X_i = Skor Penilaian Kinerja (*performan*) KPT

Y_i = Skor Penilaian Kepentingan Masyarakat

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan data primer yang bersumber dari masyarakat yang terpilih menjadi responden atau sampel dalam penelitian ini. Dan pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Berdasarkan hasil perhitungan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Solvin , maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 74 orang yang pernah mengurus perizinan di Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang. Selanjutnya dapat dilihat perbandingan dari harapan masyarakat terhadap kinerja Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang adalah sebagai dalam Tabel 3.

Tabel 3
Daftar Koordinat Diagram Kartesius Analisis IPA

Variabel	Indikator	Kepentingan/ Harapan		Kinerja		Jumlah Sampel
		Skor Rata- Rata	Rata	Skor Rata- Rata		
1.Tangible	Penataan ruangan	287	3.88	271	3.66	74
	Kebersihan,kerapian	330	4.46	286	3.86	74
	Kelengkapan,kesiapan	328	4.43	295	3.99	74
	Kerapian Pegawai	319	4.31	303	4.09	74
	Rata-Rata	-	4.27		3.90	-
2.Reliability	Prosedur Penerimaan	303	4.09	275	3.71	74
	Pelayanan yang cepat	315	4.26	285	3.85	74
	Jadwal pelayanan	337	4.55	290	3.92	74
	Prosedur Pelayanan	338	4.57	254	3.43	74
	Rata-Rata	-	4.37		3.75	-
3.Responsiveness	Kemampuan pegawai	338	4.57	269	3.67	74
	Informasi yang jelas	310	4.19	285	3.84	74
	Tindakan cepat	336	4.54	271	3.66	74
	Rata-Rata	-	4.43		3.71	-
4.Assurance	Pengetahuan pegawai	315	4.26	293	3.96	74
	Keterampilan	315	4.26	289	3.91	74
	Pelayanan yang sopan	334	4.51	309	4.18	74
	Jaminan Keamanan	308	4.16	289	3.91	74
	Rata-Rata	-	4.30		3.99	-
5.Emphaty	Perhatian khusus	295	3.99	268	3.62	74
	Perhatian terhadap keluhan masyarakat	317	4.28	274	3.70	74
	Pelayanan kepada seluruh masyarakat	332	4.49	289	3.91	74
	Rata-Rata	-	4.25		3.74	-
Total Rata-Rata		-	4.32		3.81	-

Sumber : Hasil Penelitian , 2009

Selanjutnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang yang dilihat dari 5 dimensi (*tangible, Reliability, Assurance, Responsiveness, Emphaty*) dapat disajikan pada tabel 4.

Dimensi kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa kesalahan, sikap yang simpati dan dengan akurasi yang tinggi.

Tabel 4
Daftar Koordinat Diagram Kartesius Analisis IPA

Variabel	Indikator	Harapan	Kinerja	Tingkat Kepuasan	Ket
1.Tangible	Penataan ruangan	287	271	$271/287 \times 100\% = 94.43$	Sngt Puas
	Kebersihan,kerapian	330	286	$286/330 \times 100\% = 86.67$	Sngt Puas
	Kelengkapan,kesiapan	328	295	$295/328 \times 100\% = 89.94$	Sngt Puas
	Kerapian Pegawai	319	303	$303/319 \times 100\% = 94.98$	Sngt Puas

Variabel	Indikator	Harapan	Kinerja	Tingkat Kepuasan	Ket
Rata-Rata				91.51	Sngt Puas
2. Reliability	Prosedur penerimaan	303	275	$275/303 \times 100\% = 90.76$	Sngt Puas
	Pelayanan yang cepat	315	285	$285/315 \times 100\% = 90.48$	Sngt Puas
	Jadwal Pelayanan	337	290	$290/337 \times 100\% = 86.05$	Sngt Puas
	Prosedur pelayanan	338	254	$254/338 \times 100\% = 75.15$	Puas
Rata-Rata				85.61	
3. Responsiveness	Kemampuan pegawai	338	269	$269/338 \times 100\% = 79.59$	Puas
	Informasi yang jelas	310	285	$285/310 \times 100\% = 91.93$	Sngt Puas
	Tindakan cepat	336	271	$271/336 \times 100\% = 80.65$	Puas
Rata-Rata				84.07	
4. Assurance	Pengetahuan pegawai	315	293	$293/315 \times 100\% = 93.01$	Sngt Puas
	Keterampilan	315	289	$289/315 \times 100\% = 91.75$	Sngt Puas
	Pelayanan yang sopan	334	309	$309/334 \times 100\% = 92.51$	Sngt Puas
	Jaminan keamanan	308	289	$289/308 \times 100\% = 93.83$	Sngt Puas
Rata-Rata				92.78	Sngt Puas
5. Empathy	Perhatian khusus	295	268	$268/295 \times 100\% = 90.84$	Sngt Puas
	Perhatian terhadap keluhan masyarakat	317	274	$274/317 \times 100\% = 86.44$	Sngt Puas
	Pelayanan kepada seluruh masyarakat	332	289	$289/332 \times 100\% = 87.05$	Sngt Puas
Rata-Rata				88.61	
Rata-Rata Total				88.42	Sngt Puas

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian , 2009

Daya tanggap (*responsiveness*) adalah suatu kemampuan untuk membantu pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan penyampaian informasi yang jelas. Memberikan masyarakat pelayanan tanpa menunggu dengan adanya suatu alasan yang jelas, sehingga menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Kemudian jaminan (*assurance*) merupakan pengetahuan, sopan santun dan kemampuan para pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang untuk menimbulkan rasa percaya masyarakat kepada instansi tersebut. *Empathy* yang merupakan sikap memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat, dimana suatu instansi diharapkan memiliki perhatian dan pengetahuan tentang masyarakat, memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik serta memiliki waktu pelayanan yang memadai bagi masyarakat.

Untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang digunakan perbandingan antara tingkat kinerja Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang dengan tingkat kepentingan (harapan) dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan dengan tingkat kesesuaiannya.

Setelah diketahui hasil perbandingan antara tingkat kinerja Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang dengan tingkat kepentingan (harapan) masyarakat, maka dapat diketahui tingkat kepuasan rata-rata sebesar 88.42 point, dimana titik ini merupakan posisi Sangat puas. Untuk itu disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat atas faktor *reliable*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* sudah baik, artinya sudah mulai terjadi kesesuai antara harapan masyarakat (keyakinan) dengan kenyataan setelah berurusan dengan Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang.

KESIMPULAN

Dari hasil pemaparan serta pembahasan yang telah diuraikan di atas, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut : 1) Dari tingkat kinerja bahwa variabel *Assurance* terutama pada indikator pelayanan yang sopan dan ramah lebih tinggi dari variabel yang lain artinya bahwa masyarakat mendapat pelayanan yang sopan dan ramah dari pegawainya, 2) Kinerja yang rendah adalah perhatian khusus dari pegawai Kantor Pelayanan Terpadu terhadap masyarakat yang mengurus perizinan dan non perizinan yaitu dari variabel *Emphaty*, 3) Dari kepentingan atau harapan yang paling penting bagi masyarakat adalah prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit dari variabel *Reliability*, 4) Tingkat kepuasan masyarakat atas faktor *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* sudah baik. Dimana rata-rata tingkat kepuasan masyarakat pada variabel *Tangible* sebesar 91,51, *Reliability* sebesar 85,61, *Responsiveness* sebesar 84,07, *Assurance* sebesar 92,78 dan *Emphaty* sebesar 88,11, dengan tingkat kepuasan rata-rata sebesar 88,42 point yang menunjukkan posisi yang sangat puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Batinggi, Ahmad, 1999, *Manajerial Pelayanan Umum*, Universitas Terbuka, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus, 2003, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta.
- Hurriyati, Ratih, 2005, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabet, Bandung.
- Inu, Kencana, 1999, *Ilmu Administrasi Publik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Irawan, H, 2004 : 10, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Islami, Irfan, 1999, *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Prenhalindo, Jakarta.
- Lan, 2003, *Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Negara*, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- Moenir, 200, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Ndraha, Made, Joni, 199, *Pelaksanaan Dekonsentrasi dan Peningkatan Mutu Pelayanan Publik*, Bali.
- Rasyid, Ryaas, 2000. *Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah Dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, Pustaka LP3ES, Jakarta.
- Sugiyono, 2005, *Metode Peneilitian Bisnis*, Alfa Beta, Bandung.
- _____, KEPMENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003.