

Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Oleh :

Indra Cakra Buana, Susi Sulandari, Moch. Mustam*)

Jurusan Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email : fisip@undip.ac.id

Abstract

Libraries play an important role for the community and especially the world of education. Without information, people become marginalized and underdeveloped . Encountered symptoms of dissatisfaction with the services provided librarian Social and Political Science Faculty University Diponegoroyang shows service can not meet the expectations of students . Customer satisfaction is one indicator of the success of library services at the Faculty of Social and Political Sciences, Diponegoro University . Service is considered satisfactory if it can meet the expectations of its customers . This study aims to menganalisis criterion Community Satisfaction Index (HPI) is Procedures , Service Requirements , Clarity Services Officer , Disciplinary Services Officer , Services Officer Responsibilities , Capabilities Services Officer , Service Speed , Obtain Justice Service, politeness and hospitality Officer , Fairness Care Costs , Cost Assurance Services , Assurance Services Schedule , Leisure Environment , and Security service to customer satisfaction , menganalisis level of customer satisfaction in terms of the gap between the service user with the officer 's performance against the quality of library services in the Social and Political Science Faculty , Diponegoro University and explain the strengths and weaknesses service element in the fourteenth measurement criteria in the dimensions of service quality perceptions of customers . This study uses a quantitative approach to quantitative

deskriptif . The subjects of the study were 150 library patrons correspondent Social and Political Science Faculty , Diponegoro University that using simple random technique . The technique used is the analysis of the value of HPI (Customer Satisfaction Index) . The results showed that not all elements can work well to serve customers (visitors) library and the social sciences faculty of political science, Diponegoro University. The results of the data analysis of the fourteenth criteria tested, there is one element that is rated poor service schedule with the certainty of the value 2.36 of the service element, with a weight of 0.071 and the results is 0.016756. The results of the analysis with diagrams Kartisius Assessment Implementation and Assessment Interests Library Social and Political Science Faculty, Diponegoro University shows that discipline and speed of service personnel affect service user satisfaction. Although the results of the assessment of SMEs assessed that the performance of library services and the Social and Political Science Faculty,, Diponegoro University was good , with a 68.40 index.

Keywords: Quality of Service, Customer Satisfaction, Service Performance, Interests Elements Library Service, Library of Faculty of Social UNDIP, IKM.

ABSTRAK

Perpustakaan memegang peranan penting bagi masyarakat dan khususnya dunia pendidikan. Tanpa informasi, masyarakat menjadi tersisih dan terbelakang. Ditemui gejala ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan petugas perpustakaan FISIP UNDIP yang menunjukkan pelayanan belum dapat memenuhi harapan mahasiswa. Kepuasan pelanggan adalah salah satu indikator keberhasilan pelayanan perpustakaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Pelayanan dinilai memuaskan jika dapat memenuhi harapan pelanggannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kriteria Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan Petugas Pelayanan, Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Tanggungjawab Petugas Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Keadilan Mendapatkan Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kepastian Biaya Pelayanan, Kepastian Jadwal Pelayanan, Kenyamanan Lingkungan, dan Keamanan Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, menganalisis tingkat kepuasan pelanggan ditinjau dari kesenjangan antara pengguna jasa dengan kinerja petugas terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan FISIP UNDIP dan menjelaskan kekuatan

dan kelemahan unsur pelayanan dalam keempatbelas kriteria pengukuran kualitas pelayanan dalam dimensi persepsi pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif pendekatan kuantitatif. Subyek dari penelitian adalah 150 koresponden pengunjung Perpustakaan FISIP UNDIP yang menggunakan teknik secara acak sederhana. Teknik yang digunakan adalah analisis nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat). Hasil menunjukkan bahwa tidak semua unsur dapat berjalan dengan baik untuk melayani pelanggan (pengunjung) Perpustakaan FISIP UNDIP. Hasil analisis data dari keempatbelas kriteria yang diuji terdapat satu unsur yang dinilai kurang baik yakni Kepastian Jadwal pelayanan dengan nilai unsur pelayanan 2,36 dengan bobot 0,071 dengan hasil 0,016756. Hasil analisis dengan diagram Kartisius Penilaian Pelaksanaan dan Penilaian Kepentingan Perpustakaan FISIP UNDIP menunjukkan bahwa kedisiplinan dan kecepatan petugas pelayanan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa. Meskipun hasil penilaian IKM dinilai bahwa kinerja pelayanan Perpustakaan FISIP UNDIP adalah baik, dengan indeks 68,40.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kinerja Pelayanan, Kepentingan Unsur Pelayanan Perpustakaan, Perpustakaan FISIP UNDIP, IKM.*

1. Pendahuluan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik berperan dalam penyiapan sumber daya manusia Indonesia yang potensial, berkualitas, dan siap bersaing di dunia Internasional untuk dapat mengikuti perkembangan jaman. Untuk menyiapkan hal ini maka harus adanya generasi-generasi baru yang dapat mengisi struktur birokrasi dan sumber daya manusia Indonesia pada umumnya, yang bertujuan memajukan bangsa dan tanah air. Dalam rangka penyiapan sumber daya manusia dengan kualitas unggul tersebut, maka mutlak penyediaan sarana-sarana pendukung di lingkungan kampus seperti

salah satunya kepastakaan yang memadai. Kepustakaan yang ditunjang dengan pelayanan yang unggul, baik penyediaan koleksi buku-buku, majalah, jurnal ilmiah, populer, dan lain-lain menjadi syarat untuk berlangsungnya pendidikan. Kelengkapan koleksi pustaka, sarana dan prasarana sangat mutlak diperlukan bagi mahasiswa. Sebagai perangkat selanjutnya adalah penyelenggaraan pelayanan kepastakaan yang diselenggarakan oleh Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Diponegoro. Pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan FISIP Undip seharusnya berorientasi kepada kebutuhan

mahasiswa yang menginginkan kelengkapan-kelengkapan, kemudahan-kemudahan dan keramahan dalam melayani. Akan tetapi, berdasarkan pengamatan prasurvei dan hasil wawancara dengan beberapa mahasiswa, Perpustakaan FISIP Undip dirasa masih kurang lengkap dalam menyediakan buku-buku yang dibutuhkan oleh mahasiswa, seperti jumlah buku yang sama terbatas, jadi mahasiswa harus menunggu giliran untuk meminjam buku karena buku tersebut sedang dipinjam oleh mahasiswa lainnya. Mahasiswa juga sering mengalami kesulitan dalam mengakses buku, jurnal, dan publikasi lain dengan aturan yang tidak jelas. Dalam sistem katalogisasi masih menggunakan sistem manual non komputerisasi. Lalu keramahan pegawai-pegawai perpustakaan dalam melayani mahasiswa, misalnya pada saat mahasiswa membuat kartu perpustakaan, meminjam buku, atau menerima pelayanan lainnya, mendapati wajah pegawai perpustakaan yang tersenyum dalam melayani sangat jarang ditemui mahasiswa, raut muka tidak menyenangkan dan acuh tak acuh seperti itulah yang sering ditemui mahasiswa disaat mendapatkan pelayanan di perpustakaan FISIP Undip. Hal ini ditunjukkan dengan pengungkapan salah seorang mahasiswa yang mengatakan: “petugas perpustakaan orangnya galak dan tidak ramah. Bila kita bertanya hanya dijawab sekenanya saja dengan nada cetus dan intonasi yang sedikit meninggi.” Selain sikap yang kurang ramah,

beberapa pegawai perpustakaan juga kurang tanggap dalam memberikan pelayanan. Hal ini membuat mahasiswa menjadi enggan untuk memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh fakultas yaitu Perpustakaan. Padahal dengan adanya perpustakaan yang lengkap dan mempunyai pelayanan yang baik, dapat menunjang proses pengembangan calon-calon penerus bangsa ini. Perilaku atau sikap pegawai Perpustakaan yang kurang mengindahkan prinsip pelayanan publik ini bisa menghambat mahasiswa dalam mendapatkan banyak informasi dari buku-buku untuk memperoleh pengetahuan. Kondisi seperti ini menunjukkan bahwa lemahnya manajemen pelayanan yang ada di dalam Perpustakaan FISIP Undip. Namun demikian kotak saran dan keluhan yang tersediapun sepertinya tidak memiliki fungsi maksimal.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Adapun kebijakan pemerintah untuk mengembangkan indeks kepuasan masyarakat dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 di dalamnya tertuang 14 unsur minimal yang harus ada untuk mendapatkan indeks kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi.

Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk pelayanan publik selanjutnya, sedangkan bagi masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang, maka permasalahan penelitian skripsi dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Undip dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro?
2. Bagaimana tingkat kinerja pelayanan di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro?
3. Apa saja kekuatan dan kelemahan unsur pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro?
4. Bagaimana kesesuaian antara tingkat kepentingan unsur-unsur pelayanan menurut pengguna jasa dengan kinerja yang telah dilakukan oleh Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro?

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui besarnya angka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Mengetahui tingkat kinerja pelayanan di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Mengetahui kekuatan dan kelemahan unsur pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
4. Untuk mengetahui sampai sejauh mana kesesuaian antara tingkat kepentingan unsur-unsur pelayanan menurut pengguna jasa dengan kinerja yang telah dilakukan oleh Perpustakaan Fakultas

Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Adapun hasil penelitian ini adalah

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan khasanah ilmu pengetahuan, khususnya pengembangan ilmu pelayanan publik.

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam rangka pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

3. Hasil penelitian ini juga diharapkan mampu mengkaji permasalahan yang ada dan memberikan solusi dalam pemecahan masalah pelayanan, sehingga proses pelayanan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro dapat berlangsung sesuai harapan.

2. Metodologi Penelitian

Penelitian ini bertipe deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan mahasiswa Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Responden dipilih secara acak sederhana dengan ukuran sampel ditetapkan sebanyak 150 responden dari jumlah populasi penerima pelayanan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Data dalam penelitian ini, diperoleh dari hasil wawancara dengan responden, dokumen-dokumen, peraturan-peraturan dan bentuk-bentuk lain yang

dapat memberikan informasi berkaitan dengan penelitian ini.

3. Model Analisis Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan mahasiswa terdapat 14 unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

Bobot Nilai	Jumlah Bobot	1	
Rata-rata	=	$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$	= $\frac{1}{14}$ = 0,071
Tertimbang			

Untuk memperoleh nilai IKM dipergunakan rumus sebagai berikut :

IKM	=	$\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}}$	x	Nilai Penimbang
-----	---	---	---	-----------------

Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25 – 100, maka hasil penilaian masing-masing dikalikan 25.

$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} \times 25$

Hasil perhitungan tersebut di atas dikategorikan sebagai berikut :

Kategori Kinerja Pelayanan

No	Nilai Interval	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,16 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Baik

4. Hasil dan Pembahasan

**Perhitungan Kinerja Unit Pelayanan
pada Perpustakaan FISIP UNDIP**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan	Bobot	(3).(5)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Prosedur pelayanan	2,78	Baik	0,071	0,19738
2	Persyaratan pelayanan	2,81	Baik	0,071	0,19951
3	Kejelasan petugas pelayanan	2,67	Baik	0,071	0,18957
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,59	Baik	0,071	0,18389
5	Tanggungjawab petugas pelayanan	2,77	Baik	0,071	0,19667
6	Kemampuan petugas pelayanan	2,89	Baik	0,071	0,20519
7	Kecepatan petugas pelayanan	2,53	Baik	0,071	0,17963
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,81	Baik	0,071	0,19951
9	Kesopanan dan keramahan pelayanan	2,78	Baik	0,071	0,19738
10	Kewajaran biaya pelayanan	2,93	Baik	0,071	0,20803
11	Kepastian biaya pelayanan	2,83	Baik	0,071	0,20093
12	Kepastian jadwal pelayanan	2,36	Kurang Baik	0,071	0,16756
13	Kenyamanan	2,80	Baik	0,071	0,1988

	lingkungan				
14	Keamanan pelayanan	2,99	Baik	0,071	0,21229
	Nilai Indeks				2,73634
	NILAI IKM				68,4085
	Mutu pelayanan				B
	Kinerja unit pelayanan				Baik

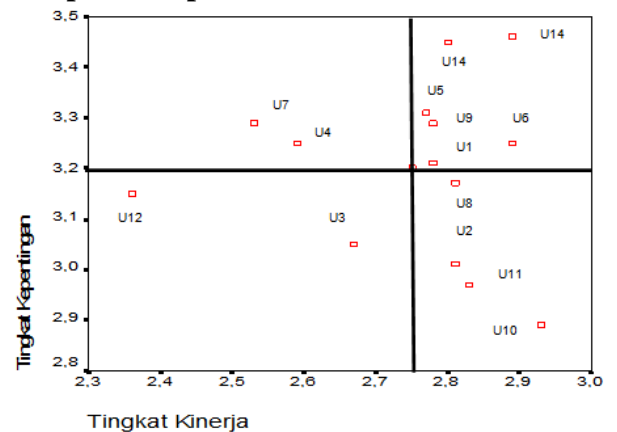
Nilai Indeks untuk pelayanan di Perpustakaan FISIP UNDIP adalah 2,73. Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasilnya adalah 68,40. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan di Perpustakaan FISIP UNDIP adalah **B**, ini berarti bahwa kinerja pelayanan di Perpustakaan FISIP UNDIP adalah **baik**. Perlu diketahui bahwa nilai konversi IKM yang dikategorikan baik adalah 62,51 - 81,25 maka walaupun mutu pelayanan Perpustakaan FISIP UNDIP masuk dalam kategori baik akan tetapi kinerja memerlukan peningkatan karena hasil nilai konversi IKM berada mendekati batas bawah dari kategori baik yaitu 68,40. Jika kinerja tidak ditingkatkan maka dikhawatirkan Perpustakaan FISIP UNDIP tidak dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi mahasiswa.

**Rata-Rata Penilaian Pelaksanaan
dan
Penilaian Kepentingan
pada Perpustakaan FISIP UNDIP**

No	Insur Pelayanan	Penilaian Pelaksanaan	Penilaian Kepentingan	X bar	Y bar	Tingkat Kesesuaian Kol (3)/(4)*100
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	Prosedur pelayanan	417	482	2,78	3,21	86,51
2	Persyaratan pelayanan	422	452	2,81	3,01	93,36
3	Kejelasan petugas pelayanan	401	457	2,67	3,05	87,75
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	388	487	2,59	3,25	79,67
5	Tanggungjawab petugas pelayanan	416	497	2,77	3,31	83,70
6	Kemampuan petugas pelayanan	433	487	2,89	3,25	88,91
7	Kecepatan petugas pelayanan	379	493	2,53	3,29	76,88
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	421	475	2,81	3,17	88,63
9	Kesopanan dan keramahan pelayanan	417	494	2,78	3,29	84,41
10	Kewajaran biaya pelayanan	440	433	2,93	2,89	101,62
11	Kepastian biaya pelayanan	424	445	2,83	2,97	95,28
12	Kepastian jadwal pelayanan	354	472	2,36	3,15	75,00
13	Kenyamanan lingkungan	420	517	2,8	3,45	81,24

14	Keamanan pelayanan	449	519	2,99	3,46	86,51
Rata2 dr X bar dan Y bar				2,75	3,20	

**Diagram Kartisius
Rata-Rata Penilaian Pelaksanaan dan Penilaian
Kepentingan
pada Perpustakaan FISIP UNDIP**



Dari hasil penelitian dan analisis data melalui diagram kartesius di atas dapat disimpulkan beberapa hal yaitu :

1. Unsur yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun organisasi publik belum melaksanakannya sesuai keinginan pengguna jasa adalah kedisiplinan petugas pelayanan dan kecepatan pelayanan.
2. Unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh Perpustakaan dan wajib dipertahankan adalah Prosedur pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan

petugas, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan.

3. Unsur yang kurang penting pengaruhnya bagi pengguna jasa, pelaksanaannya oleh organisasi publik biasa-biasa saja adalah kejelasan petugas pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan.

4. Unsur yang mempengaruhi pengguna jasa dan kurang penting tetapi dianggap sangat memuaskan adalah persyaratan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan dan kepastian biaya pelayanan.

5. Penutup

5.1 Kesimpulan

1. Nilai Indeks untuk pelayanan di Perpustakaan FISIP UNDIP adalah 2,73. Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasilnya adalah 68,40. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan di Perpustakaan FISIP UNDIP adalah B, ini berarti bahwa kinerja pelayanan di Perpustakaan FISIP UNDIP adalah baik.

2. Dari 14 unsur yang diteliti, terdapat satu unsur yang dianggap kurang baik oleh pengguna, yaitu kepastian jadwal pelayanan.

3. Faktor atau item yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun organisasi publik belum melaksanakannya sesuai keinginan pengguna jasa adalah kedisiplinan petugas pelayanan dan kecepatan pelayanan.

4. Jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh Perpustakaan FISIP UNDIP dan wajib dipertahankan adalah Prosedur pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan.

5. Faktor atau item yang kurang penting pengaruhnya bagi pengguna jasa, pelaksanaannya oleh organisasi publik biasa-biasa saja adalah kejelasan petugas pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan.

6. Faktor atau item yang mempengaruhi pengguna jasa dan kurang penting tetapi dianggap sangat memuaskan adalah persyaratan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan dan kepastian biaya pelayanan.

5.2 Saran

1. Dari hasil analisis kinerja yang didasarkan pada 14 indikator terdapat satu unsur yang dianggap kurang baik oleh pengguna, yaitu kepastian jadwal pelayanan, oleh karena itu agar pengguna jasa merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Perpustakaan FISIP UNDIP maka hendaknya pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

2. Perlu diketahui bahwa nilai konversi IKM yang dikategorikan baik adalah 62,51 - 81,25 maka walaupun mutu pelayanan Perpustakaan FISIP UNDIP masuk dalam kategori baik akan tetapi

kinerja memerlukan peningkatan karena hasil nilai konversi IKM berada mendekati batas bawah dari kategori baik yaitu 68,40. Jika kinerja tidak ditingkatkan maka dikhawatirkan Perpustakaan FISIP UNDIP tidak dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi mahasiswa.

3. Perlu peningkatan terhadap unsur kecepatan pelayanan dan kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Effendi, Taufiq. (2008). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dalam Rangka Mewujudkan Indonesia yang Maju dan Sejahtera*. Semarang: Undip Press.
- Handoko, T Hani. (2008). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2009). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kencana, Inu. (1999). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kusdi. (2011). *Teori Organisasi dan Administrasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- LANRI. (2006). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN.
- LANRI. (2007). *Penerapan Maklumat Pelayanan*. Jakarta: LAN.
- Larasati, Endang. (2007). *Pelayanan Publik dalam Dimensi Hukum dan Administrasi Publik*. Semarang: Undip Press.
- Nurmandi, Ahcmad. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Sinergi Visi Utama.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soekarwo, dkk. (2006). *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Zen, Patra M. (2006). *Pelayanan Publik bukan Untuk Publik*. Malang: Malang Corruption Watch.