

PENGEMBANGAN PELAYANAN PRIMA BAGI KEPUASAN PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN TINGKAT IV

Lalu Ismail

Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian
Jalan Raya Puncak KM 11, Ciawi Bogor 16720
laluismail5@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the level of customer satisfaction with the application of service elements both considered important by customers and those not considered important. The respondents in this study were participants in the Level IV Leadership training with descriptive and qualitative survey methods, systematically, factually and accurately describing the facts and characteristics of the population. The assessment will start from June to December 2019, at PPMKP Ciawi Bogor. Based on the discussion and analysis results of this study, it is pointed out that in the application of service elements both categorized as important and unimportant, they can provide satisfaction in accordance with the expectations of the trainees, and the performance of the service during the training shows a very good category.

Keywords : Service element , trainees, customer satisfaction and high performance

I. PENDAHULUAN

Harapan pelanggan terhadap aparatur untuk mendapatkan pelayanan yang prima/terbaik yang merupakan bagian dari tugas pokok pemerintah, sudah menjadi keharusan untuk segera diwujudkan, karena tuntutan pelanggan terhadap kebutuhan pelayanan selalu berkembang dinamis, sejalan dengan kemajuan teknologi informasi. Hal tersebut dipertegas dalam INPRES 1/95 mengenai Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat, keputusan MENPAN 63/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Keputusan MENPAN 26/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, serta MENPAN 25/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Ketetapan MPR-RI Nomor XI/MPR/1998 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari KKN, mengamanatkan agar aparatur negara mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara profesional, produktif, transparan dan bebas dari KKN.

Pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat dapat dilihat pada dua dimensi : Dimensi akademik, bahwa penyelenggaraan pemerintah dikaitkan dengan paradigma pembaharuan manajemen pemerintahan seperti konsep pemikiran “Reinventing Government” dan “Banishing Bureaucracy : The Five Strategics For Reinventing Government” oleh Osborne dan Plastrik. Dalam konsep pemikiran ini diketengahkan prinsip reformasi organisasi, sehingga organisasi pemerintah dapat berdaya guna dan berhasil guna sesuai tuntutan reformasi pada umumnya, dan reformasi pelayanan publik yang mengacu kepada keinginan/kepuasan total pelanggan pada khususnya. Dimensi institusional, merujuk kepada peraturan yang berlaku sesuai jiwa visi, misi nasional dalam penyelenggaraan pemerintahan, baik di pusat maupun di daerah.

Paradigma pelayanan yang kini sedang menjadi gerakan organisasi publik/private, sejalan dengan adanya revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu yang terpadu, mutu yang oleh banyak kalangan dipandang sebagai suatu paradigma perubahan yang perlu mendapat perhatian serius, karena mutu merupakan inti kelangsungan hidup organisasi. Perlu disadari bahwa mutu sangat tergantung pada kepentingan dan atau penilaian pelanggan. Birokrasi sebagai wujud organisasi sektor publik tidak lepas dari pengaruh perubahan paradigma tersebut. Mutu yang diberikan aparatur birokrasi (birokrat) akan sangat menentukan kelangsungan hidup birokrasinya dan mutu pelayanan yang diberikan sangat ditentukan oleh pengguna atau yang berkepentingan dengan jasa pelayanan, yaitu masyarakat/pelanggan. Paradigma baru mengenai orientasi pelayanan aparatur birokrasi, pada dasarnya menuntut perubahan dalam orientasi pelayanan dimana aparatur/birokrat dituntut memiliki visi dan misi yang jelas, dan pasti dalam mewujudkan pelayanan yang terbaik. Dalam konteks perwujudan pelayanan terbaik yang disajikan aparatur pemerintah kepada masyarakat/pelanggan, sebaiknya dilakukan dengan penuh perhatian, sehingga akan menimbulkan image positif, baik dari kalangan pelanggan ataupun aparatur yang memberikan pelayanan. Maka salah satu strategi dalam memuaskan pelanggan adalah selain menyajikan pelayanan minimal, sesuai dengan standar, juga memberikan pelayanan sedikit lebih baik dari harapan pelanggan. Pelayanan tersebut hampir dipastikan dapat memuaskan pelanggan yang dilayani. Pelayanan yang disajikan seperti ini, memerlukan kepekaan aparatur pelayanan untuk menggunakan strategi dalam menangkap isyarat atau kenyataan yang akan menjadi aktualisasi pelayanan prima.

Kemajuan teknologi informasi juga merupakan solusi dalam memenuhi aspek trensparansi, akuntabilitas dan partisipasi masyarakat. Keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintahan melalui jaringan informasi *on-line* perlu terus dikembangkan terutama dalam penyelenggaraan pelayanan, sehingga memungkinkan tersedianya data dan informasi pada Instansi Pemerintah yang dapat dianalisis dan dimanfaatkan secara cepat, akurat dan aman.

Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) Ciawi mempunyai tugas dan fungsinya di dalam pelayanan publik khususnya pelayanan kepada para peserta diklat. Seberapa jauh kepuasan para peserta diklat/pelanggan yang telah menerima pelayanan terbaik yang diberikan selama ini, perlu dikaji lebih lanjut.

Sebagai pengelola diklat, maka kualitas pelayanan di PPMKP Ciawi secara terus menerus harus ditingkatkan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan/peserta diklat atas pelayanan yang mereka terima/kinerja dengan pelayanan yang mereka harapkan/inginkan (Supranto, 2000). Bila yang mereka terima lebih baik dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu. Jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu, sedangkan bila kenyataan sesuai dengan yang diharapkan, dikatakannya pelayanan itu memuaskan (Parasuraman, 1996).

Dengan demikian dapat dirumuskan permasalahannya, bahwa seberapa jauh perbedaan kualitas pelayanan yang telah diterima peserta diklat dengan harapannya selama mengikuti diklat, sehingga dapat ditemukan masalah pelayanan terhadap unsur-unsur jasa pelayanan yang tidak memuaskan peserta, sesegera mungkin di cari solusinya.

1. Maksud

Kajian ini sebagai bahan pertimbangan pimpinan dalam pengambilan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan kepada peserta pelatihan di PPMKP Ciawi-Bogor.

2. Tujuan

- a. Untuk mengetahui unsur-unsur jasa pelayanan yang dibutuhkan oleh peserta pelatihan.
- b. Untuk mengetahui unsur-unsur jasa pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada peserta pelatihan.

- c. Mengetahui unsur-unsur jasa pelayanan yang dianggap kurang penting dan dilaksanakan mungkin sangat berlebihan oleh manajemen.
- d. Untuk mengetahui kinerja pelayanan yang telah diberikan selama peserta mengikuti pelatihan.

Sejalan dengan yang sudah diuraikan dalam pokok permasalahan pada latar belakang, maka hipotesis dalam pengkajian ini dapat dirumuskan sebagai berikut : diduga unsur jasa pelayanan yang telah dilaksanakan baik yang dianggap penting maupun tidak penting dengan kinerja yang optimal, dapat memenuhi harapan pelanggan untuk menerima pelayanan secara prima/ terbaik.

Determinan kualitas jasa menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (2006), yang harus menjadi perhatian dalam meningkatkan mutu dari jasa pelayanan, yaitu : Keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa pelayanan yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. Cepat tanggap (responsiveness), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat. Kepastian (assurance), yaitu kesopanan dan pengetahuan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Empati (emphaty), yaitu kepedulian atau kesediaan untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. Berwujud (tangibles), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan materi komunikasi. Selanjutnya dikatakan bahwa perilaku konsumen/pelanggan sangat erat hubungannya dengan perwujudan dari kelima unsur-unsur jasa pelayanan tersebut, kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan terhadap unsur-unsur itu, akan mempengaruhi perilaku pelanggan dalam hubungan usaha dengan perusahaan di masa mendatang, yang meliputi : loyalty, switch, pay more, external responses dan internal responses. Menurut Supranto (2002), bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap setiap dimensi faktor jasa pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, dikatakan baik bila rata-rata jawaban yang diperoleh berkisar antara 3,5 sampai dengan 4,5 dan dikatakan kurang baik apabila nilai rata-rata yang diperoleh antara 1,5 sampai dengan 2,5.

II. MATERI DAN METODE

Metode yang dipergunakan dalam pengkajian ini adalah survey deskriptif secara kualitatif dan kuantitatif, dengan menjelaskan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta dan karakteristik populasi.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam pengkajian ini adalah dengan mengambil sampel dari suatu target obyek yaitu peserta diklat Kepemimpinan Tingkat IV yang dilaksanakan di PPMKP Ciawi-Bogor, tahun 2019 dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data pokok.

1. Populasi

Jumlah populasi menurut KEPMENPAN 25/2004 tentang IKM, dihitung berdasarkan rumus :

$$(Jumlah\ Unsur\ Pelayanan + 1) \times 10$$

Jumlah unsur pelayanan dalam pengkajian ini adalah 30 buah pertanyaan, maka jumlah populasi : $(30+1) \times 10 = 310$ orang

2. Sampel

Berdasarkan penentuan jumlah sampel Tabel KREJCIE untuk tingkat kesalahan 5%, maka dapat diambil jumlah sampel sebanyak 177 orang peserta Diklat Kepemimpinan Tingkat IV, 2006.

3. Jenis Data

Data yang dipergunakan adalah :

- a. Data Primer : Menyebarkan kuesioner kepada responden peserta Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV di PPMKP Ciawi, Bogor.
- b. Data Sekunder : Diperoleh dari kepustakaan dan pengamatan pelaksanaan diklat.

Waktu pelaksanaan pengkajian pada bulan Juli- Desember 2019, bertempat di Pusat Pelatihan Manajemen dan Kepemimpinan Pertanian (PPMKP) Ciawi Bogor Jawa Barat.

Analisis data serta pengolahan data dalam pengkajian ini adalah dengan menggunakan teknik statistik, baik statistik deskriptif maupun statistik analitik. Dalam pengkajian ini menggunakan dua variabel yang mewakili tingkat kinerja pelayanan petugas dan yang mewakili tingkat harapan peserta pelatihan (pelanggan).

Pemberian nilai bobot terhadap dua variabel (John A. Martila and John C. James, 1977), adalah :

- a. Variabel Tingkat Harapan, diberi bobot sebagai berikut :

<i>Jawaban Sangat Penting</i>	<i>diberi bobot</i>	<i>5</i>
<i>Jawaban Penting</i>	<i>diberi bobot</i>	<i>4</i>
<i>Jawaban Cukup Penting</i>	<i>diberi bobot</i>	<i>3</i>

Jawaban Kurang Penting diberi bobot 2

Jawaban Tidak Penting diberi bobot 1

- b. Variabel Tingkat Kinerja Pelayanan, diberi bobot sebagai berikut :

Jawaban Sangat Baik diberi bobot 5

Jawaban Baik diberi bobot 4

Jawaban Cukup Baik diberi bobot 3

Jawaban Kurang Baik diberi bobot 2

Jawaban Tidak Baik diberi bobot 1

- c. Skor rata-rata tingkat harapan dan skor rata-rata tingkat kinerja pelayanan dari setiap dimensi faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta diklat, dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

$\bar{X}$ = Skor Rata-Rata Tingkat Kinerja Pelayanan

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

$\bar{Y}$ = Skor Rata-Rata Tingkat Harapan Peserta

n = Banyaknya Sampel

- d. Tingkat kesesuaian adalah perbandingan antara skor penilaian kinerja pelayanan dengan skor penilaian harapan peserta diklat (pelanggan), dengan rumus :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat Kesesuaian

X_i = Skor Penilaian Kinerja Pelayanan

Y_i = Skor Penilaian Harapan Peserta

- e. Untuk mencari Tingkat Kinerja Pelayanan yang telah diperoleh peserta pelatihan dengan menggunakan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah (KEPMENPAN 25/2004), sebagai berikut :

- 1) Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat (pelanggan) terhadap unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus :

Bobot nilai rata-rata tertimbang :

$$\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{n}$$

Ketentuan :

Jumlah bobot seluruh unsur pelayanan tetap 1

- 2) Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang, dengan rumus :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Tertimbang}$$

- 3) Dalam memudahkan interpretasi penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

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

- 4) Untuk menunjukkan unsur-unsur jasa pelayanan apa saja yang dianggap penting bagi peserta pelatihan (pelanggan) dan akan mendapat perhatian dari pimpinan sehingga tidak mengecewakan peserta pelatihan, dengan menggunakan Diagram Kartesius. Diagram ini terdiri dari suatu bangun yang dibagi atas 4 bagian yang dibatasi oleh dua garis yang memotong tegak lurus pada titik-titik :

$\bar{X}$ = Skor rata-rata seluruh faktor tingkat kinerja pelayanan

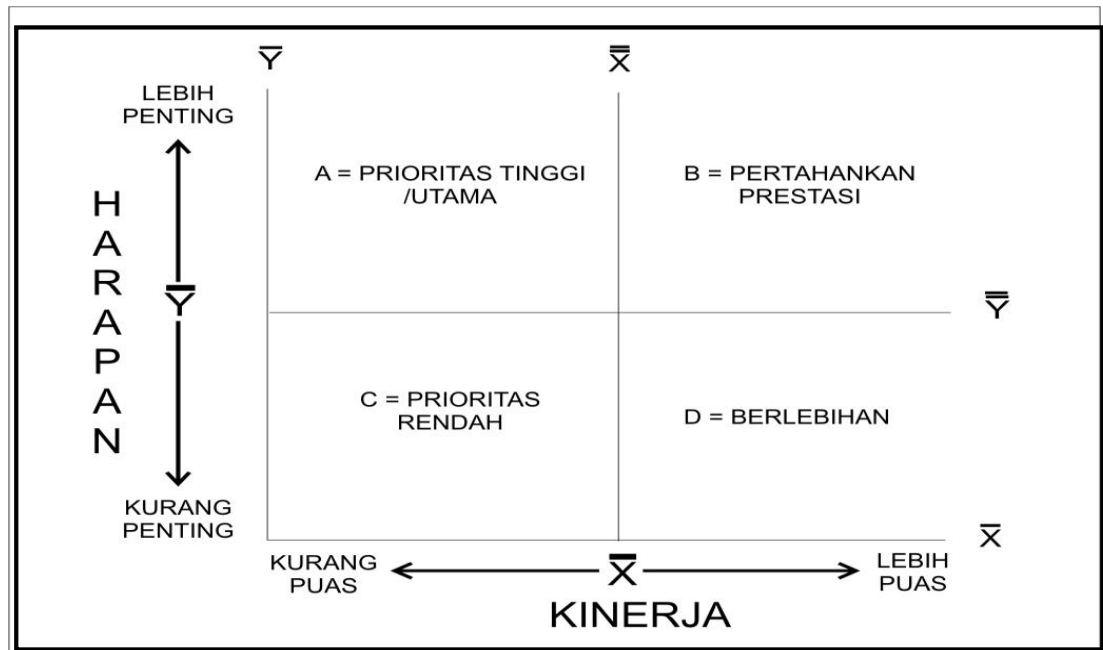
$\bar{Y}$ = Skor rata-rata seluruh faktor tingkat harapan peserta

dengan rumus :

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{Y}_i}{K} \quad \bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{X}_i}{K}$$

Keterangan :

K = Jumlah unsur pelayanan yang mempengaruhi kepuasan peserta diklat



Dengan memasukkan semua unsur-unsur yang mempengaruhi kepuasan peserta pelatihan ke dalam Diagram Kartesius, dapat dijelaskan peringkat jasa pelayanan menurut harapan peserta (pelanggan) dan kinerja pelayanan pihak pemberi pelayanan, serta mengidentifikasi tindakan apa yang diperlukan, dengan cara berikut :

- Kuadran A : Kuadran ini menunjukkan unsur jasa pelayanan yang tingkat kepentingannya (harapannya) diatas rata-rata akan tetapi kurang mendapat perhatian dari pihak pemberi pelayanan, sehingga tingkat kinerja di bawah rata-rata, akibatnya kurang memuaskan peserta diklat.
- Kuadran B : Kuadran ini menunjukkan unsur jasa pelayanan yang dianggap peserta pelatihan di atas rata-rata dan dilaksanakan pemberi pelayanan dengan baik, kinerja di atas rata-rata, peserta menjadi puas.
- Kuadran C : Kuadran ini menunjukkan unsur jasa pelayanan yang dilakukan dengan pas-pasan oleh pihak pemberi pelayanan dan tidak dianggap sebagai suatu yang penting oleh peserta pelatihan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari data yang telah diuraikan di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Tingkat Harapan

Tingkat harapan peserta diklat yang mereka inginkan :

- Pertama, adalah variabel *emphaty* dan variabel *tangibles*, nilai rata-rata 4,29
- Kedua, adalah variabel *assurance*, nilai rata-rata 4,25
- Ketiga, adalah variabel *responsivenes*, nilai rata-rata 4,15
- Keempat, adalah variabel *reliability*, nilai rata-rata 4,10

2. Tingkat Kinerja

Tingkat kinerja pelayanan yang telah diterima peserta :

- Pertama, adalah variabel *emphaty*, nilai rata-rata 4,03
- Kedua, adalah variabel *assurance*, nilai rata-rata 3,99
- Ketiga, adalah variabel *reliability* dan variabel *responsivenes*, nilai rata-rata 3,97
- Keempat, adalah variabel *tangibles*, nilai rata-rata 3,94

Hasil kinerja pelayanan petugas di PPMKP Ciawi, hasil perhitungan rata-rata berada diantara 3,94 sampai dengan 4,03, maka secara keseluruhan dikatakan kinerja pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan tingkat prioritas harapan peserta diklat.

3. Tingkat Kesesuaian

- Pertama , adalah variabel *reliability* dan variabel *tangibles*, nilai rata-rata 96,78 %
- Kedua, adalah variabel *responsivenes*, nilai rata-rata 95,78 %
- Ketiga, adalah variabel *emphaty*, nilai rata-rata 94,05 %
- Keempat, adalah variabel *assurance*, nilai rata-rata 93,74 %
- Kelima, adalah variabel *tangibles*, nilai rata-rata 91,89 %

4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Dengan perhitungan nilai indeks unit pelayanan, dinyatakan bahwa IKM pelayanan di PPMKP Ciawi kepada peserta pelatihan, adalah :

- a. Nilai IKM Konversi : 98.25
- b. Mutu Pelayanan : A
- c. Kinerja Pelayanan : Sangat Baik

5. Analisis Diagram Kartesius

- a. Unsur - unsur jasa pelayanan yang yang dibutuhkan oleh peserta dan diharapkan menjadi perhatian dari pihak petugas PPMKP Ciawi, adalah :

- Unsur 11 : Para petugas PPMKP berdisiplin dan sangat ramah terhadap peserta diklat
- Unsur 14 : Metode yang digunakan para widyaiswara sesuai sasaran pelatihan (andragogi)
- Unsur 18 : Gedung pelatihan bersih dan nyaman
- Unsur 20 : Kebersihan ruang makan dan peralatan makan baik
- Unsur 23 : Kuantitas dan kualitas air baik
- Unsur 24 : Alat bantu pengajaran tersedia dan siap pakai
- Unsur 26 : Penataan ruang kelas dan WC kebersihannya selalu terjaga
- Unsur 28 : Fasilitas/sarana peribadatan tersedia
- Unsur 29 : Fasilitas/sarana olah raga tersedia

- b. Unsur - unsur jasa pelayanan yang dianggap oleh peserta pelatihan memberikan kepuasan, peserta merasa sangat puas. Pihak PPMKP bertugas tetap mempertahankan kinerja pelayanan yang sudah baik ini, adalah :

- Unsur 7 : Petugas memberi reaksi cepat dan tanggap bila ada keluhan dari peserta diklat
- Unsur 10 : Penampilan petugas sangat simpatik dan santun dalam melayani peserta diklat
- Unsur 12 : Masalah keamanan peserta diklat terjamin
- Unsur 13 : Widyaiswara berpengetahuan luas, menguasai materi dan disiplin waktu sesuai jadwal
- Unsur 15 : Para petugas memiliki kepedulian yang tinggi terhadap peserta diklat
- Unsur 16 : Para petugas akrab dan perhatian terhadap peserta diklat
- Unsur 17 : Penerangan listrik ruangan asrama dan kelas baik
- Unsur 19 : Kerapihan dan kebersihan pelayan ruang makan baik
- Unsur 21 : Kebersihan dan penataan kamar baik
- Unsur 22 : Ventilasi ruang kelas baik

- Unsur 25 : Bahan bacaan lengkap tersedia di perpustakaan dan persyaratan meminjamannya mudah
 - Unsur 27 : Tempat diklat sangat strategis, layak dan mudah terjangkau kendaraan umum
 - Unsur 30 : Dalam memberikan pelayanan, para petugas melayani peserta diklat tanpa pilih-pilih
- c. Unsur - unsur jasa pelayanan yang dianggap kurang penting yang dilakukan dengan pas-pasan namun tidak memerlukan perhatian (prioritas rendah), adalah :
- Unsur 1 : Penerimaan dan pemeriksaan persyaratan terhadap peserta pelatihan yang datang cepat dan tanggap
 - Unsur 4 : Biaya akomodasi dan konsumsi cukup ringan dan terjangkau dengan kemampuan pelanggan
 - Unsur 6 : Dalam melayani peserta diklat, petugas penuh kesigapan dan tanggung jawab
 - Unsur 8 : Pemberian informasi terhadap peserta diklat jelas dan mudah dimengerti
 - Unsur 9 : Keterampilan dan pengetahuan petugas dalam memberikan informasi baik
- d. Unsur - unsur jasa pelayanan yang dianggap kurang penting akan tetapi dilaksanakan dengan sangat baik, sesuatu yang mungkin sangat berlebihan, adalah :
- Unsur 2 : Prosedur pendaftaran dan pembagian kamar cepat dan tepat
 - Unsur 3 : Menu makanan bervariasi sehingga tidak membosankan
 - Unsur 5 : Kesiapan penyajian di ruang makan cepat dan memuaskan

IV KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengkajian tentang kepuasan peserta pelatihan maka dapat disimpulkan bahwa (a) pemberian jasa pelayanan baik yang dianggap penting maupun kurang penting sudah sesuai dengan harapan peserta pelatihan, (b) standar pelayanan yang diberikan selama pelatihan sudah sesuai dengan skala prioritas yang diharapkan

peserta pelatihan, (c) kinerja pelayanan terhadap peserta pelatihan sudah sangat baik.

b. Saran

1. Perlu adanya perhatian lebih serius terhadap jasa pelayanan yang dianggap penting oleh penentu kebijakan di PPMKP Ciawi
2. Perlu dipertahankan dan di tingkatkan unsur-unsur jasa pelayanan yang sudah terbukti dapat memuaskan peserta pelatihan oleh penentu kebijakan di PPMKP Ciawi.
3. Perlu adanya perbaikan kinerja pelayanan yang dianggap penting dengan mengurangi jasa pelayanan yang tidak dianggap penting oleh penentu kebijakan di PPMKP Ciawi
4. Perlu PPMKP Ciawi secara periodik melakukan survei kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Devry, 1994, *Good Service Is Good Business*, Practice Hall, Australia.

Feisal Tamin, 2003, KEPMENPAN Nomor : 63/KEP/M. PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, tanggal 10 Juli 2003, Jakarta.

-----, 2004, KEPMENPAN Nomor : KEP/26/M. PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, tanggal 24 Februari 2004, Jakarta.

-----, 2004, KEPMENPAN Nomor : KEP/25/M. PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, tanggal 24 Februari 2004, Jakarta.

Gasparz, Vincent (1970), *Indonesia, Manajemen Kualitas, Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*, Gramedia, Jakarta.

----- (1997), *manajemen kualitas dalam industri jasa*, gramedia pustaka utama, jakarta.

Osborne and Gaebler (1995), *Reinventing The Government*, Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.

----- and Plastrik (1996), *Banishing Bureaucracy – The Fire Strategies For Reinventing Government*, Addison – Wesley Publishing Company.

Parasuraman, Zeithaml Valerie A. Leonard L. Berry (1996), *The Behavioral Consequences Of Service Quality*, Journal Of Marketing.

Sampara, Lukman dan Sugiyanto (2001), *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima, Lembaga Administrasi Negara – Republik Indonesia*, Jakarta.

Supranto (2002), Metode Riset Aplikasinya Dalam Pemasaran, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

Supriyanto dan Sugiyanti (2001), Operasionalisasi Pelayanan Prima, Lembaga Administrasi Negara – Republik Indonesia, Jakarta.

Sutopo dan Adi Suryanto (2003), Pelayanan Prima, Lembaga Administrasi Negara – Republik Indonesia, Jakarta.

Stamatis (1996), Total Quality Service, SSMB Pte Ltd, Singapore.

Tjiptono (1997), Total Quality Management, Andi, Yogyakarta.

----- (1997), Total Quality Service, Andi, Yogyakarta.