

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN MOTOLING**  
**KABUPATEN MINAHASA SELATAN**  
**(Studi Tentang Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Motoling)**

**Oleh :**  
**Hizkia Paat**

**Abstrak**

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang – Undang Dasar 1945 alinea Ke empat, yang meliputi empat aspek pelayana pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi : Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada Puskesmas, dimana pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi Puskesmas, dalam hal ini pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas.

Penelitian ini bertujuan untuj mengetahui Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Motoling dan apa saja Kendala-kendala apa yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Motoling. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif.

Dari hasil penelitian menunjukkan pelayanan yang dilakukan di puskesmas motoking sudah berjalan dengan baik terlihat dari hasil wawancara dan penelitian lapangan, diharapkan kinerja pegawai terus ditingkatkan demi kesejahteraan masyarakat.

Key words : Pelayanan Publik, Puskesmas

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan menyebutkan bahwa pembangunan kesehatan sebagai salah satu upaya pembangunan nasional guna tercapainya kesadaran, kemauan, dan kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. Pembangunan kesehatan di Indonesia dinyatakan dalam program Indonesia Sehat 2010. Visi Indonesia Sehat 2010 yaitu gambaran masyarakat Indonesia di masa depan yang ingin dicapai melalui pembangunan kesehatan adalah masyarakat, bangsa, dan negara yang ditandai oleh penduduknya hidup dalam lingkungan dan berperilaku sehat, memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata serta memiliki derajat kesehatan setinggi-tingginya di seluruh wilayah Indonesia.

Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas meliputi pelayanan *kuratif* (pengobatan), *preventif* (upaya pencegahan), *promotif* (peningkatan kesehatan), dan *rehabilitasi* (pemulihan kesehatan), namun ada beberapa pelayanan lainnya seperti pembuatan surat keterangan berbadan sehat, pembayaran, surat rujukan serta surat lainnya.

Kinerja pelayanan menyangkut hasil pekerjaan, kecepatan kerja, pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan harapan pelanggan, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.

Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan mendirikan Rumah Sakit dan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) di seluruh wilayah Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten / kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja tertentu. Puskesmas berfungsi sebagai :

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan .
2. Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Sudiro (2001) di beberapa Puskesmas di daerah Jakarta diketahui bahwa pada umumnya pasien mengeluh dengan antrian pada saat pengurusan administrasi yang mampu mencapai 15 sampai 20 menit. Hal ini merupakan salah satu penyebab rendahnya jumlah kunjungan di Puskesmas.

Puskesmas Kecamatan Motoling adalah salah satu Puskesmas pemerintah di Kabupaten Minahasa Selatan. Dan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal yang memuaskan bagi pasien melalui upaya kesehatan perlu adanya pelayanan yang baik yang diberikan oleh pegawai oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari pegawai. Kinerja pelayanan pada Puskesmas Motoling masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat karena masih seringnya terdengar keluhan pasien

maupun keluarganya dimana masih seringnya pegawai Puskesmas yang lambat dalam memberikan pelayanan, pasien sering menunggu lama untuk mendapatkan giliran dilayani oleh pegawai. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan memilih judul: **“Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Motoling (suatu Studi Tentang Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan)”** .

## **B. Rumusan Masalah**

Untuk memberikan arah yang jelas tentang pembahasan atau analisa yang dilakukan dalam proposal penelitian ini, maka penulis mengemukakan beberapa rumusan masalah :

1. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Motoling?
2. Kendala-kendala apa yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Motoling?
3. Faktor-faktor pendukung terlaksananya pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Motoling

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Motoling

## **D . Kegunaan Penelitian**

- a) Dapat memberikan bahan masukan kepada pemerintah Kecamatan Motoling khususnya Puskesmas Kecamatan Motoling dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- b) Dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu pemerintahan pada khususnya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Konsep Efektifitas**

Konsep efisiensi dan efektifitas mempunyai pengertian yang berbeda. Efisiensi lebih menitik beratkan dalam pencapaian hasil yang besar dengan pengorbanan yang sekecil mungkin, sedangkan pengertian efektif lebih terarah pada tujuan yang dicapai, tanpa mementingkan pengorbanan yang dikeluarkan.

Kata efektif berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan. Kata efektif berarti berhasil, tepat, manjur, ( S. Wojowisoto, 1980). Jadi efektivitas adalah sesuatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan perbuatan dengan maksud tertentu atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki, maka orang tersebut dikatakan efektif ( Ensiklopedia Administrasi, 1989:149). Efektif dalam kamus Besar Bahasa Indonesia berarti dapat membawa hasil, berhasil guna. Handoko berpendapat ( 1993:7) efektifitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

*“The Liang Gie (1988 :34)berpendapat “Efektivitas merupakan keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki, maka perbuatan itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat atau mencapai maksud sebagaimana yang dikehendaki.”*

#### **B. Konsep Kualitas Pelayanan Publik**

Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Dan kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Seperti yang dilaksanakan pada instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang – undangan.Seperti yang dikemukakan oleh Agung Kurniawan,2005:6:

*“ Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan ( melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”* Jadi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah haruslah mendahulukan kepentingan masyarakat dengan waktu yang singkat, mudah serta dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat yang menikmati layanan itu.Pendapat lain Seperti yang dijelaskan (Kotler dalam Sampara Lukman 2000:4: *Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan*

*dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”*

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang diambil dan sesuai dengan tujuan penelitian ini, maka jenis penelitian yang dianggap tepat adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis data kualitatif, karena obyek dari penelitian ini merupakan suatu fenomena atau kenyataan sosial. Hal itu sesuai dengan yang dikatakan oleh Sanapiah Faisal (1999:20) bahwa penelitian deskriptif atau penelitian taksonomik atau penelitian eksplorasi dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendiskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti tanpa mempersoalkan jalinan hubungan antar variabel yang ada. Karena itu pada penelitian deskriptif tidak dilakukan pengujian hipotesis untuk membangun dan mengembangkan perbendaharaan teori.

#### B. Fokus Penelitian

Adapun fokus dalam penelitian ini berdasarkan Pendapat dari Agus Dharma tentang 3 cara dalam mengukur kinerja. Menurutnya “kinerja atau prestasi kerja adalah suatu yang dihasilkan atau produk atau jasa yang dihasilkan atau yang diberikan oleh seseorang atau sekelompok orang”.

Ada tiga cara dalam mengukur kinerja:

- a) Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan.
- b) Kualitas, yaitu mutu yang dihasilkan. Dalam hal ini mencerminkan pengukuran tingkat kepuasan, yakni seberapa baik penyelesaiannya.
- c) Ketepatan waktu, adalah sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Indikatornya yaitu Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.

#### C. Jenis dan Sumber data

##### 1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung pada saat kita melakukan penelitian, sumber data yang diperoleh secara langsung dari orang-orang atau informan yang secara sengaja dipilih untuk memperoleh data-data atau informasi yang ada relevansinya dengan permasalahan penelitian.

Adapun yang menjadi data primer dalam penelitian ialah:

##### Informan

Yaitu apabila menurut Moleong (2000:90) “Informan merupakan orang dalam yang digunakan untuk memberikan keterangan dan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian.

Adapun nara sumber atau informan yang akan dipilih untuk menjadi sumber data primer adalah atau Informan :

- Kepala Puskesmas 1 orang
- Staf Puskesmas 5 orang
- 15 orang Masyarakat di kecamatan Motoling yang diambil dari 3 desa berbeda yang ada di Kecamatan Motoling.

## 2. Data Sekunder

### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Wawancara
2. Observasi.
3. Dokumentasi

### **E. Teknik Analisis Data**

Analisis data menurut Sanapiah Faisal (1999:255-258) terdiri dari tiga alur kegiatan yaitu:

- a) Reduksi data (*Data reduction*) yang merupakan proses merangkum, mengikhtisarkan atau menyeleksi data dari catatan lapangan yang kemudian dimasukkan dalam kategori tema yang mana, fokus atau permasalahan yang mana sesuai dengan fokus penelitian.
- b) Penyajian data (*Data display*) merupakan proses penyajian data kedalam sejumlah matrik yang sesuai yang berfungsi untuk memetakan data yang telah direduksi, juga untuk memudahkan mengkontruksi didalam rangka menuturkan, menyimpulkan dan mnginterpretasikan data.
- c) Menarik kesimpulan, yaitu membuat suatu kesimpulan sementara yang dapat dijadikan sebagai suatu pembekalan dalam melaksanakan penelitian untuk memberikan penafsiran dari data yang diperoleh terutama data yang berhubungan dengan fokus penelitian. Penarikan kesimpulan atau vertifikasi dilakukan dengan longgar, tetap terbuka, tetapi semakin lama lebih semakin rinci berdasarkan kumpulan-kumpulan data yang diperoleh dilapangan dan mengakar dengan kokoh. Data yang diperoleh dilapangan, disajikan sedemikian rupa, kemudian dianalisa terhadap data tersebut untuk memperoleh hasil yang sebenarnya.

## **BAB V**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Pembahasan Kinerja Pelayanan Publik**

Untuk mengetahui seberapa besar kinerja Pelayanan pada Puskesmas Motoling, maka peneliti menggunakan Teori Agus Darma yang mengemukakan tiga dimensi untuk menilai kinerja dalam suatu organisasi yaitu dari dimensi kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu. Berikut ini pemaparan Kinerja Pelayanan di Puskesmas Motoling, berdasarkan hasil penelitian penulis :

##### **a. Kuantitas Pelayanan**

Melalui wawancara dengan kepala UPT Puskesmas Kecamatan Motoling dr. Frangky Tumbuan : *sesuai data yang ada jumlah pegawai yang ada di Puskesmas Kecamatan Motoling berjumlah 21 orang. kegiatan di Puskesmas Motoling mulai dari memeriksa pasien dan menentukan diagnose, memberikan Therapy dan penyuluhan, merujuk pasien (Eksternal/Internal), memberikan surat keterangan sakit, memberikan surat keterangan sehat, memberikan pelayanan P3K, dan mendokumentasikan kunjungan pasien merupakan tugas pokok dari Puskesmas Motoling yang dilaksanakan setiap hari kepada semua masyarakat yang bertempat tinggal di wilayah kerja Puskesmas Motoling.*

Pada bagian obat, dari hasil penelitian juga menunjukkan bahwa semua kegiatan dibagian obat terlaksana 100%, adapun kegiatan pelayanan resep, meracik obat dan distribusi obat merupakan tugas pokok dari Sub Bagian Farmasi. Pelayanan resep yaitu memberikan obat kepada pasien sesuai dengan rujukan dokter. Meracik obat yaitu membuat obat sesuai dengan kebutuhan. Sedangkan distribusi obat bertujuan untuk menyalurkan obat ke unit-unit pelayanan Puskesmas Motoling yaitu pustu, perawatan umum, rumah bersalin, puskesmas keliling, kamar suntik, dan poliklinik gigi. Kegiatan penyuluhan obat ditujukan untuk pasien di puskesmas dan pasien di posyandu untuk memberikan penyuluhan kepada pasien tentang obat, kegiatan ini juga dilaksanakan sesuai dengan permintaan. Kegiatan selanjutnya dari sub bagian farmasi adalah Pelayanan Informasi Obat, pelayanan ini bertujuan untuk memberikan informasi kepada pasien dan tenaga kesehatan di Puskesmas Motoling agar mereka dapat mengetahui akan pentingnya pemahaman obat, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian.

Dari hasil penelitian dan wawancara tersebut lihat bahwa semua kegiatan dan program kerja Puskesmas Motoling terlaksana dengan baik. Dari segi kuantitas, kinerja Puskesmas Motoling sudah baik, meskipun jumlah SDM terbatas namun mereka dapat menyelesaikan tugas mereka.

## **b. Kualitas Pelayanan**

Dimensi yang ke dua untuk menilai Kinerja Pelayanan di Puskesmas Motoling adalah kualitas. Kualitas menyangkut mutu yang dihasilkan dalam suatu pekerjaan yang telah dikerjakan. Dalam hal ini mencerminkan pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak pemberi pelayanan dalam hal ini pegawai perawat dan dokter. Sebagai instansi yang berhadapan langsung dengan masyarakat (pasien) maka pelayanan Puskesmas Motoling harus memuaskan masyarakat. Untuk mengukur kinerja Puskesmas Motoling dari dimensi kualitas maka dapat diukur dari Tangible (bukti fisik) di Puskesmas Motoling, Berikut ini pembahasannya.

### **Tanggapan mengenai Tangible (Bukti Fisik) Puskesmas Motoling**

Tangible (bukti fisik) merupakan salah satu bentuk pelayanan yang menyangkut penampilan fasilitas fisik, kebersihan, kelengkapan dalam pemberian pelayanan. Untuk mengetahui Kinerja Pelayanan di Puskesmas Motoling dilihat dari dimensi kualitas, dapat diukur dari bukti fisik yang dimiliki yaitu dilihat dari :

Kebersihan

Ketersediaan peralatan medis

Ketersediaan obat

### ***Tanggapan Mengenai Kebersihan Puskesmas Motoling***

Selama peneliti meneliti di Puskesmas Motoling peneliti melihat setiap hari jika semua pasien sudah pulang, maka perawat segera membersihkan setiap ruangan di Puskesmas Motoling. Namun masih ada beberapa sampah plastik makanan dari beberapa pasien yang peneliti dapati karena masih kurangnya kesadaran pasien untuk membuang sampah pada tempatnya, dimana pasien makan disitulah sampah dibuang.

### ***Ketersediaan Peralatan Medis***

Berikut peneliti juga mengkaji tentang ketersediaan peralatan medis di puskesmas motoling. Peralatan medis harus dimiliki oleh setiap puskesmas untuk memeriksa pasien. Untuk mengetahui seberapa lengkap peralatan medis yang dimiliki oleh Puskesmas Motoling, maka mewawancarai informan yakni masyarakat yang pernah memeriksakan diri di puskesmas.

Dari hasil wawancara dengan ibu. Deisi M yang pernah memeriksakan diri di puskesmas mengatakan *peralatan medis Puskesmas Motoling sudah lengkap karena setiap saya datang berobat peralatan medis selalu tersedia jadi, saya tidak perlu menunggu lama di ruang periksa.* Hal ini diperkuat oleh pernyataan ibu. Memey beliau mengatakan : *Selain peralatan medis yang lengkap, di Puskesmas Motoling juga dilengkapi dengan fasilitas Laboratorium yang walaupun*

*tidak selengkap yang ada di rumah sakit seperti yang ada di manado, namun kami sudah bersyukur karena sudah ada laboratoriumnya.*

Dari beberapa hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa ketersediaan peralatan medis di puskesmas Motoling sudah baik. Peralatan yang memadai dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan bagi pasien.

### ***Ketersediaan Obat***

Berikutnya penulis meneliti mengenai ketersediaan obat yang ada di puskesmas Motoling. Untuk mengetahui seberapa lengkap ketersediaan obat di Puskesmas Motoling, peneliti mewawancarai informan masyarakat yang pernah berobat di puskesmas Motoling.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Jemmy A, yang pernah menerima pelayanan di puskesmas motoling, beliau mengatakan : *ketersediaan obat di Puskesmas Motoling saya rasa cukup baik, obat-obat standart di puskesmas telah tersedia, hal ini karena pada waktu saya mengantar ibu saya berobat, dokter di puskesmas memberikan obat-obat yang lengkap.* Selanjutnya penulis juga mewawancarai Ibu. Renny yang juga pernah berobat di puskesmas, beliau mengatakan : *Pelayanan yang diberikan di puskesmas Motoling, saya rasa sudah cukup baik, terutama dalam hal ketersediaan obat-obatan, saya rasa walaupun tidak selengkap rumah sakit yang ada di amurang ataupun manado, namun untuk sekelas puskesmas, puskesmas motoling sudah dapat dikatakan baik. Pengalaman saya berobat, ketersediaan obat disana sudah memadai.*

### **c. Ketepatan Waktu Pelayanan**

Adapun dari dimensi kualitas, yaitu waktu antrian di ruang administrasi dari hasil penelitian terlihat cukup cepat, ketika pasien berada di ruang periksa, pasien langsung ditangani oleh dokter, juga ketika pasien berada di ruang resep, pasien langsung dilayani oleh petugas yang bertugas memberikan obat kepada pasien.

Jumlah petugas pelayanan kesehatan di puskesmas Motoling memang sedikit, namun mereka dapat menyelesaikan tugas dan pekerjaan mereka tepat waktu.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut :

##### 1. Kuantitas

Kinerja pelayanan Puskesmas Motoling dari segi kuantitas sudah bagus dimana program kerja dan kegiatan semuanya dapat terealisasi dengan baik, bahkan ada dua kegiatan yang pencapaiannya melebihi target yang direncanakan yaitu, pemeriksaan ibu hamil dan K4.

##### 2. Kualitas pekerjaan

Tangible (bukti Fisik), menurut pasien memuaskan dilihat dari kebersihan, ketersediaan peralatan medis, dan ketersediaan obat.

##### 3. Ketepatan waktu

Dari segi ketepatan waktu juga sudah bagus, dilihat dari disiplin pegawai yang datang tepat pada waktunya sehingga mereka dapat menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya. Adapun program kerja di Puskesmas Motoling dapat terealisasi tepat waktu dikarenakan tingginya disiplin pegawai.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan maka, peneliti menyarankan kepada Puskesmas Motoling untuk lebih meningkatkan kinerja pelayanan, dengan menambah pegawai kesehatan agar kedepannya bisa lebih cepat lagi dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Pemberian bantuan kepada pasien jangan hanya difokuskan pada pasien Lansia, namun harus merata terhadap semua usia, siapa saja yang membutuhkan bantuan, kebersihan harus tetap dijaga, agar pasien tetap nyaman berobat di Puskesmas Motoling.

## DAFTAR PUSTAKA

- Babakus, E. dan Boller (1992), 'An Empirical Assesment of The SERVQUAL Scale', *Journal of Business Research*, Vol. 24: 253-268.
- Handriana, T. (1998), 'Analisis Perbedaan Harapan Kualitas Jasa Pada Lembaga Pendidikan Tinggi di Surabaya', Tesis S2
- Moelyono.1997. *Kamus Besar Indonesia*. PT Gramedia. Jakarta.
- Moenir H.A.S. 1997. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Mitrani, Alain. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berdasarkan Kompoetensi*. Jakarta. Grafiti.
- Osborn, David dan Geabler, Ted. 1993. *Reinventing Government : how Entrepreneurial sprit is Transforming the Public sector*. New York : Plume Book.
- Parasuraman, Zeithaml, A.V. dan Berry L.L. (1985), 'A Conceptual model of Service Quality', *Journal of Retailing*, Vol. 67: 420-450.
- Parasuraman, Zeithaml, A.V. dan Berry L.L. (1994), 'Reassesment of Expectations as a Comparison Standar in Measuring Service Quality: Implications for Further Research', *Journal of Marketing*, Vol. 9:111-124
- Sinambela, Poltak Lijan dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Syafie, Kencana Inu. 2001. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Reflika Aditama.
- Sianipar J.P. 1999. *Perencanaan Peningkatan Kerja*. LAN RI.
- Sampara, Lukman, Sutopo. 2003. *Pelayanan Prima Lembaga Administrasi Negara RI*. jakarta.
- Sampara, Lukman, Sugianto. 2001. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. LAN RI. Jakarta.
- Soekanto Soejono. 1995. *Penilaian Organisasi Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Siagian, P.Sondang. (1996). *Manajmen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.

### **Sumber-Sumber Lain :**

- Undang – Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang – Undang Nomor 25 tahun 2004 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Mendagri No. 100/57 Tahun 2002. Diatur lebih lanjut di dalam PP No. 65 tahun 2005 tentang ketentuan standar pelayanan minimal ( SPM ).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 tahun 2004 tentang pedoman umum Penyusunan indeks kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi pemerintah.