

# KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERISINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN LUWU TIMUR

Harianty Ibrahim<sup>1</sup>, Hasran<sup>2</sup> & Bachtiar<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Universitas Pejuang Republik Indonesia Makassar

E-mail: hariantynurlang@gmail.com

<sup>2</sup> Universitas Pejuang Republik Indonesia Makassar

E-mail: hasranmuhlis@gmail.com

<sup>3</sup> Universitas Pejuang Republik Indonesia Makassar

E-mail: bachtiarpasca536@gmail.com

## Abstrak

Tujuan penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Luwu Timur. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 8 orang. Penelitian ini merupakan penelitian jenis deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Parasuraman berdasarkan *tangibles* (Bukti Fisik), *reability* (Kehandalan), *responsiveness* (Daya Tanggap), *assurance* (Jaminan) dan *emphaty* (Empati).

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanannya belum maksimal. Hal tersebut terbukti dari pemaparan informan yang menyatakan bahwa mengenai kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna layanan menilai belum baik karena belum sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan oleh DPMPTSP. Masih ada pegawai yang belum bersikap ramah dalam memberikan pelayanan. Masih memerlukan penyediaan komputer untuk menerapkan pelayanan *online* kepada masyarakat dan pegawai/staff DPMPTSP masih ada yang belum mendahulukan kepentingan pengguna layanan serta masih ada pula pegawai yang menerapkan sikap membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/pengguna layanan. Pelayanan yang berkualitas dapat dikatakan apabila dari kelima indikator pelayanan tersebut sudah diterapkan.

**Katakunci: Kualitas Pelayanan; Perizinan; Terpadu**

## PENDAHULUAN

Kekecewaan Publik terhadap pelayanan, di dorong atas ketidakpuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah. Atas dasar tersebut, maka dikeluarkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan dan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di daerah khususnya dibidang administrasi pelayanan perizinan, pemerintah telah berupaya melakukan berbagai langkah

kebijakan. Salah satunya melalui penertiban pelayanan terpadu satu pintu dan peraturan menteri dalam negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah yang mewajibkan kepada pemerintah daerah propinsi kabupaten dan kota untuk membentuk perangkat daerah berupa lembaga pelayanan perizinan sebagai penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di daerah. Kantor badan penanaman modal dan perizinan terpadu adalah satu organisasi teknis untuk pelayanan perizinan dan nonperizinan di Propinsi Sulawesi Selatan yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Luwu Timur. Hal ini dilakukan sebagai tindak lanjut untuk meningkatkan kelancaran tugas umum dibidang perizinan serta lebih mensukseskan pelaksanaan pelayanan publik secara praktis.

Berdasarkan hasil observasi pra penelitian yang penulis dilakukan dan dilanjutkan dengan menganalisa data yang diperoleh, maka hasilnya dikategorikan belum baik karena masih banyak staf pegawai di bidang perizinan kabupaten Luwu Timur dalam memberikan pelayanan masih belum dapat dikatakan berkualitas. Karena masih banyak informan yang mengeluh tentang syarat-syarat dalam pelayanan izin usaha, kemampuan kepegawaian, ketetapan waktu pelayanan, dan standar biaya dan kecepatan pelayanan. Selanjutnya terdapat kekurangan dari segi transparansi yang berkaitan dengan kualitas sumber daya manusia (SDM) mengenai penyampaian informasi secara jelas dan mudah dipahami pada layanan perizinan dan nonperizinan, terdapat kekurangan dari segi partisipatif. Hal ini bisa dibuktikan dengan masih adanya pembaharuan yang berkaitan dengan kemudahan dalam pemberian pelayanan agar pengguna pelayanan tidak merasa dipersulit dan sederhana. Terdapat kekurangan dari segi kesamaan hak dan kewajiban bahwasanya masih terdapat layanan perizinan dan non perizinan sulit dan rumit dipahami, hal ini bisa dibuktikan dengan tingkat minimnya pengetahuan masyarakat dan para pemberi layanan terhadap segala bentuk pelayanan yang berbasis *online*.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Konsep Pelayanan Publik**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dalam pelaksanaan pelayanan public harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini

dimaksud untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan: 1) agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; 2) Agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai idengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; 3) agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan 4) agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hokum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta. Oleh karena itu, pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta tersebut.

### **Konsep Kualitas layanan**

Konsep kualitas layanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus di dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan. Hal ini sesuai dengan teori *Quality* yang dikemukakan oleh Marcel (2003:192) bahwa keberhasilan suatu tindakan jasa ditentukan oleh kualitas. Kualitas merupakan apresiasi tertinggi dari tindakan pelayanan. Stemvelt (2004: 210) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi) agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

Yong dan Loh (2003: 146) memberikan suatu pengertian bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu kecocokan untuk penggunaan (*fitnessforyours*) yang bertujuan untuk menemukan suatu pemikiran yang jelas dari proses pemikiran yang melahirkan adanya suatu pemahaman yang tidak sulit untuk dipahami, karena tujuannya jelas dan prosesnya merupakan *continu equality improvement* (proses yang berkelanjutan). Menurut Gaspersz (2003: 4) pengertian dasar dari kualitas menunjukkan bahwa kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategik. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu jasa seperti performansi (*performance*), keandalan (*reliability*),

mudah dalam penggunaan (*easeofuse*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya, seperti kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil.

### **Pelayanan Perizinan**

Pelayanan menurut Moenir (1995: 27) pelayanan pada hakikatnya adalah suatu rangkaian dari kegiatan yang dapat diartikan sebagai proses. Proses dalam hal ini yaitu pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. Sedangkan pelayanan berdasarkan Gronroos (dalam Ratminto & Winarsih, 2005: 2) definisi dari pelayanan merupakan aktivitas atau serangkaian dari aktivitas yang tidak terlihat namun dapat dirasakan, yang berupa interaksi pengguna jasa dengan penyedia pelayanan maupun hal lainnya yang telah tersedia dari perusahaan/instansi penyelenggara pelayanan, hal tersebut dalam rangka untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh konsumen atau pelanggan.

Menurut Prajudi Atmosudirdjo (dalam Pudyatmoko, 2009: 243) definisi izin (*vergunning*) yaitu penetapan terhadap suatu dispensasi larangan yang diatur dalam undang-undang. Larangan dilengkapi ketentuan yang terdiri atas perincian syarat, dan kriteria serta persyaratan lainnya, pemohon harus memenuhi persyaratan agar diberikan dispensasi terhadap larangan. Dalam pemenuhan persyaratan disertai penetapan melalui prosedur maupun petunjuk pelaksanaan sesuai dengan yang diberikan oleh pejabat administrasi Negara yang bersangkutan. Sedangkan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah. Izin merupakan yang sebuah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah atau peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu. Selain itu arti perizinan adalah pemberian legalitas kepada orang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha.

Kemudian definisi dari pelayanan perizinan disampaikan oleh Ratminto & Winarsih (2005: 5) pelayanan perizinan adalah segala bentuk jasa pelayanan yang dalam prinsipnya merupakan sebuah tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat maupun Daerah, di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah yaitu dengan tujuan melakukan sebuah usaha atau upaya dalam rangka memenuhi kebutuhan dari masyarakat atau dengan tujuan untuk pelaksanaan dari ketentuan peraturan undang-undang. Dalam hal ini wujud produk/hasil pelayanan tersebut yaitu berupa izin dan warkat.

## **METODE PENELITIAN**

### **Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, karena data dan informasi yang peneliti kumpulkan lebih banyak berupa keterangan-keterangan dan penjelasan yang bukan berbentuk angka

karena penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan secara langsung dengan data yang diperoleh diuraikan dalam bentuk kata-kata.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitiannya yaitu wawancara langsung yaitu wawancara secara langsung kepada narasumber dan masyarakat secara mendalam untuk memperoleh informasi yang akurat. Dalam proses wawancara, peneliti menggunakan alat berupa buku tulis, pulpen, dan perekam untuk memudahkan dalam proses wawancara dan data yang diperoleh lebih akurat. Peneliti juga melakukan observasi langsung di lokasi penelitian guna memperoleh informasi yang relevan atau jelas secara langsung. Observasi atau yang disebut pula dengan pengamatan, yakni kegiatan memusatkan perhatian terhadap suatu obyek yang diteliti sambil mengamati dan mencatat secara sistematis hal-hal yang dianggap penting. Dokumentasi adalah metode yang menggunakan bahan klasik untuk meneliti perkembangan yang khusus, data dokumentasi merupakan data yang diperoleh peneliti terkait objek penelitian bersumber dari buku cetak, data yang tersimpan dalam website dan hasil pengambilan gambar langsung.

## **PEMBAHASAN**

### ***Tangibles***

Berdasarkan hasil wawancara peneliti Kepala Seksi Administrasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan tentang penampilan aparat dalam memberikan pelayanan bahwa penampilan pegawai sangat berpengaruh dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang mendukung untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sikap dan penampilan staf merupakan kesan pertama yang dilihat oleh masyarakat ketika ingin mengurus perizinan. Selain itu, masyarakat yang mengurus permohonan perizinan merasa senang apabila dilayani dengan penampilan yang baik, seperti berpakaian yang rapi. Sejauh ini yang terlihat pada penampilan staf disini sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa masyarakat menilai kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari pelayanan yang diterima tetapi penilaian ini juga dilihat dari proses pelayanannya dan penampilan pelayanan. Hal yang sama yang diungkapkan oleh staf dinas penanaman modal pelayanan perizinan terpadu satu pintu di kabupaten Luwu Timur mengenai penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan menyatakan bahwa penampilan merupakan suatu yang harus diperhatikan oleh para pegawai karena apabila aparat yang memberikan pelayanan terlihat tidak rapi maka akan memberikan tanggapan yang negatif dari masyarakat yang melakukan permohonan perizinan, tetapi saya melihat penampilan staf disini sudah cukup baik.

### **Reliability**

Hasil wawancara dengan Kepala bidang Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan terkait masalah *Reliability* (kehandalan) dalam kecepatan dalam memberikan pelayanan untuk menentukan

kualitas pelayanan publik mengatakan bahwa segala jenis permohonan perizinan mempunyai batas waktu yang telah ditentukan dan selama ini kami memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat namun biasa saja permohonan perizinannya lama terbit. Karen a tergantung dari permohonan perizinan apa yang dibutuhkan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa segala jenis permohonan perizinan sudah mempunyai batas waktu dan sudah memberikan pelayanan yang cepat serta pelayanan perizinan yang lama terbit biasanya tergantung dari jenis perizinan apa yang dibutuhkan masyarakat.

### ***Responsiveness***

Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh informan peneliti terkait kesiapan aparat merespon permohonan yang disampaikan masyarakat dalam menentukan kualitas pelayanan publik mengatakan bahwa setiap permohonan perizinan yang di sampaikan kepada staff DPMPTSP direspon dengan baik karena petugas langsung mencatat dalam buku arsip permohonan perizinan, selanjutnya menanyakan apakah berkas yang dibawah sudah lengkap atau belum. Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa permohonan perizinan di respon baik oleh pegawai DPMPTSP dengan langsung mencatat dalam buku arsip permohonan perizinan dan langsung menanyakan berkas yang saya bawah sudah lengkap atau belum. Selanjutnya wawancara dengan informan terkait kesiapan aparat merespon permohonan yang disampaikan masyarakat mengatakan bahwa pegawai disini sudah cukup merespon tetapi masih ada saja pegawai yang cuek dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### ***Assurance***

*Assurance* yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan dan jaminan biaya dalam memberikan pelayanan untuk menentukan kualitas pelayanan. Dikatakan oleh Kepala Seksi Administrasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan terkait tentang ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan mengatakan bahwa mengenai ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan itu sangat penting dan untuk semua jenis pelayanan yang ada disini itu sudah ada jangka waktu yang telah ditetapkan dan dapat dilihat di dinding ruang pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat di ketahui bahwa ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan sangat penting dan semua jenis pelayanan yang ada di DPMPTSP sudah mempunyai jangka waktu yang tealh ditentukan dapt dapat dilihat didinding yang ada di ruang pelayanan

### ***Emphaty***

Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan infoman terkait memberikan pelayanan secara adil/tidak deskriminatif untuk menentukan kualitas pelayanan menyatakan bahwa adanya ketidakadilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat apalagi kalau ada keluarga yang kerja di dalam pasti lebih didahulukan dan berikan pelayanan dibanding

masyarakat yang lain. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pegawai belum adil. Selanjutnya hasil wawancara dengan informan peneliti terkait adil dalam memberikan pelayanan untuk menentukan kualitas menyatakan bahwa sebagian pegawai disini menurutnya masih menerapkan sikap membeda-bedakan karena pada saat mengurus keperluan salah satu pegawai tersebut lebih mendahulukan kerabatnya dibanding yang seharusnya mendapat terlebih dahulu pelayanan itu tersebut sebab saya yang lebih dahulu datang dibanding kerabat pegawai tersebut.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan di DPMPTSP di Kabupaten Luwu Timur dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Tangibles*, kemampuan suatu instansi pemerintahan dalam menunjukkan eksistensinya dalam bentuk fisik kepadapihak eksternal. Lebih mengutamakan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik di instansi yang dapat diandalkan pada lingkungan sekitarnya. Keduanya merupakan bukti yang diberikan oleh pemberi jasa layanan sesuai dengan pemanfaatan yang dapat dirasakan dan diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan. Penampilan pegawai dalam menentukan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP di Kabupaten Luwu Timur dalam pengembangan pegawainya selalu mengutamakan penampilan yang rapi dan sopan sebagai penunjang pemberian pelayanan kepada masyarakat. Sarana dan prasarana di DPMPTSP di Kabupaten Luwu Timur masih ada yang perlu dibenahi dan diperadakan termasuk toilet di ruang pelayanan dan pengadaan komputer di ruang pelayanan untuk menerapkan pelayanan online.
2. *Realibility*, kemampuan pegawai DPMPTSP di Kabupaten Luwu Timur dalam memberikan suatu pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum baik dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.
3. *Responsiveness*, setiap pegawai DPMPTSP dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat berpengaruh terhadap perilaku orang yang mendapatkan pelayanan. Sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap kepada pegawai DPMPTSP Kabupaten Luwu Timur dalam kesiapan pegawai dalam merespon permohonan perizinan kepada masyarakat.
4. *Assurance*, kepercayaan penumpang merupakan hal yang sangat mendasar karena dari kenyakinan masyarakat terhadap pegawai dalam memberikan pelayanan dengan integritas, kemampuan, serta karakter yang baik, dapat menaruh sikap positif terhadap masyarakat yang melakukan permohonan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Luwu Timur.

5. Emphaty yang ditunjukkan disini melalui pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan tidak diskriminasi (membeda-bedakan) dalam pemberian pelayanan. Masyarakat menilai belum baik karena pegawai DPMPSTP masih ada pegawai yang menerapkan sikap membeda-bedakan dalam pemberian pelayanan.

#### DAFTARPUSTAKA

- Arif, Mts. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualita sPelayanan*. Malang: Banyu media.
- Barata, A. A. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima. periapan membangunbudaya pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan*: Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Hamdi, M. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian*. Malang Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian. Malang: Universitas Mauhammadiyah Malang Pers.
- Hasan, F. 1970. *Koentjaraningrat, Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia.
- HAS.Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleng,L.J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda karya.
- Nawawi, Hadari. 1983. *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: UGM Press.
- Pudyatmoko, Y.S. 2009. *Perizinan: problemdanupayaapembenahan*. Jakarta: Grasindo.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan model konseptual, penerapan citizen charter dan standa r pelayanan minimal)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbins, StephenP. 1993. *Organizational Behavior*. NewJersy: Prentic-hall.
- Saifudin, A. 1998. *Metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Siagian, Sondang P. 1985. *Peranan Staff Dalam Manajemen*. Jakarta Gunung Agung.
- Sinambela, Lajian Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik* Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono,M.P.P. 2007. *Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif ,dan R & D*. Bandung: Alfabeta.