

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KOTA DENPASAR

Gede Suryawan¹

I Made Sukarsa²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail: dedesurya1@yahoo.com/ telp: 08989420463

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di Kota Denpasar dan mengetahui implikasi strategi ekonomi pembangunan yang tepat diterapkan oleh Kantor Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kota Denpasar. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 175 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling* yang kemudian diolah menggunakan software SPSS dengan teknik analisis faktor. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Faktor *Tangibles*, *Reability*, *Resposivness*, *Assurance*, dan *Emphaty (Servqual)* terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Denpasar. Implikasi strategi ekonomi pembangunan yang tepat diterapkan antara lain ruang tunggu yang nyaman, tempat parkir yang cukup luas, fasilitas toilet yang bersih dan aparat berpakaian rapi dan bersih.

Kata kunci: kualitas pelayanan publik, *tangibles*, *reability*, *responsivness*, *assurance*, *emphaty*

ABSTRACT

The purpose of this study to identify factors that affect public services in the city of Denpasar and the implications of economic development strategies are applied by the Office of Integrated Services One Stop and Investment in Denpasar. The sample in this study amounted to 175 respondents. Sampling using non-probability sampling with purposive approach to the side which is then processed using SPSS software by factor analysis techniques. The analysis result thata significant difference between Servqual factor to improving the quality of public service sin the city of Denpasar. Implications of economic development strategie sare applied only between the comfortable waiting rooms, wide parking space, toilet facilities were clean and officers dressed and clean

Keywords: *quality of public services, tangibles, reability, responsivness, assurance, emphaty*

PENDAHULUAN

Seiring dengan diberlakukannya undang-undang otonomi daerah, maka berbagai aturan di daerah terjadi perubahan paradigma, bahkan perubahan paradigma tersebut hampir disetiap kehidupan daerah, termasuk diantaranya perubahan paradigma pelayanan publik. Paradigma pelayanan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah terjadinya perubahan atau

pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan, dari paradigma *rule government* bergeser menjadi *good governance*. Pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator (*rule government*) harus mengubah pola pikir dan kerjanya yang disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk terwujudkan *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

Penggunaan paradigm *rule government* atau pendekatan legalitas, saat ini cenderung mengedepankan prosedur, urusan dan kewenangan, dan kurang memperhatikan proses, serta tidak melibatkan *stakeholder* baik dilingkungan birokrasi, maupun masyarakat yang berkepentingan. Perubahan signifikan pada pelayanan publik, dengan sendirinya akan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat dan berpengaruh terhadap meningkatnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Paradigma *good governance* sangat relevan dan menjiwai kebijakan pelayanan publik yang diarahkan untuk meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan, mengubah sikap, mental dan perilaku aparat penyelenggara pelayanan, serta menumbuhkan kepedulian dan komitmen pimpinan dan aparat penyelenggara dalam memberikan pelayanan. Pelaksanaan pelayanan publik yang didasari prinsip-prinsip pemerintahan yang baik sangat ditentukan oleh kepedulian dan komitmen pimpinan daerah dan aparat penyelenggaranya. Pemerintah daerah pada dasarnya mempunyai

dua peran yaitu sebagai lembaga penyedia pelayanan dan sebagai institusi politik. Pelaksanaan kedua peran tersebut harus terintegrasi dengan baik. Konsep kualitas menjadi ukuran keberhasilan organisasi bukan saja organisasi bisnis juga pada organisasi atau institusi pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik.

Pemerintah dituntut untuk senantiasa melakukan survei mengenai keinginan dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Zeithaml, dkk. (1990) mengembangkan *service quality gap model* kedalam suatu instrument skala pengukuran 10 dimensi yang pada perkembangannya kesepuluh dimensi ini kemudian disederhanakan menjadi lima dimensi kualitas pelayanan (Zeithaml, 1990) yakni: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan terhadap dua dimensi yang saling terkait dalam proses pelayanan yakni penilaian kepuasan pada dimensi pengguna layanan/pelanggan (*service users*) dan penilaian yang dilakan pada penyedia pelayanan (*service providers*). Untuk menilai suatu pelayanan mempunyai kualitas yang baik atau tidak, tidak dapat hanya menggunakan standar pelayanan yang ada, tetapi diukur berdasarkan persepsi pelanggan. Pengukuran persepsi kualitas pelayanan dilakukan menggunakan instrument *SERVQUAL* terhadap dimensi-dimensi pelayanan yang dimiliki.kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari tiga aspek, yaitu sistem pelayanan yang dibangun organisasi penyedia layanan, sumberdaya manusia pemberi pelayanan, strategi pelayanan, serta pelanggan atau pengguna layanan. Ketiga aspek tersebut saling terkait serta berinteraksi satu dengan yang lainnya dan

direkatkan oleh suatu budaya organisasi yang diarahkan kepada kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang diatas, menjadi sangat menarik untuk digali lebih lanjut mengenai apakah pelayanan publik khususnya pelayanan pemberian ijin mendirikan bangunan telah memenuhi prinsip efektivitas sebagaimana mestinya adalah dalam institusi pemerintahan. Hambatan didalam mengurus perizinannya itu para *developer* dipersulit oleh persyaratan yang rumit, beban biaya yang tinggi, dan ketidakpastian jangka waktu pengurusan perizinan. Penambahan biaya tersebut pada akhirnya jadi beban dan menghambat pembangunan perumahan untuk masyarakat berpenghasilan rendah.

Dalam kaitannya dengan pelayanan ijin mendirikan bangunan diharapkan praktek pelayanan perijinan tersebut dapat memenuhi tujuan yang telah ditetapkan terutama dalam hal penyederhanaan prosedur. Kepemilikan bangunan sering menjadi sengketa publik yang berkepanjangan. Masalah tersebut muncul karena ketiadaan sertifikat ijin mendirikan bangunan, karena sebagian masyarakat merasa prosedur perijinan cukup berbelit-belit serta ketiadaan biaya untuk mengurus ijin tersebut bagi masyarakat kurang mampu. Keresahan itu sebenarnya berujung pada kurangnya sosialisasi tentang ijin mendirikan bangunan (IMB), karena IMB adalah merupakan alat pengendali pemanfaatan ruang serta berfungsi sebagai jaminan kepastian hukum atas bangunan tersebut.

Berdasarkan data dari website Dinas perijinan Kota Denpasar, rata-rata jumlah pemohon ijin dalam setiap bulannya antara 150 sampai 200 pemohon, namun dari

semua pemohon yang masuk tersebut tidak semua permohonan dapat diproses lebih lanjut dengan beragam alasan baik itu berkaitan dengan fungsi maupun lokasi bangunan yang dimohonkan ijin. Kota Denpasar adalah sebagai daerah Otonom, dimana dalam pelaksanaan pembangunan masih terkesan belum optimal terutama menyangkut masalah kualitas dan kuantitas sumberdaya aparatur sangat berpengaruh terhadap tujuan pembangunan daerah itu sendiri. Pelaksanaan pembangunan dalam berbagai sektor terutama pembangunan mental, sikap aparat dalam melayani sangat diperlukan, dimana para pelaksana tugas dalam pemerintahan punya sikap dan kesadaran akan pentingnya tugas mereka.

Penelitian ini mampu merumuskan dua masalah berdasarkan latar belakang penelitian, antara lain 1) faktor-faktor apakah yang berpengaruh terhadap pelayanan publik di Kota Denpasar?; dan 2) implikasi startegi ekonomi pembangunan apakah yang tepat untuk diterapkan Kantor Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kota Denpasar ?.

Penelitian ini bertujuan untuk mencapai dua hal, antara lain 1) untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di Kota Denpasar; dan 2) untuk mengetahui implikasi strategi ekonomi pembangunan yang tepat diterapkan oleh Kantor Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kota Denpasar.

Penelitian ini akan memberikan empat manfaat baik bagi bidang akademis, maupun pihak eksternal. Bagi Ilmu Pengetahuan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan keilmuan yang sifatnya empiris mengenai peningkatan

kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya masyarakat yang mencari ijin mendirikan bangunan di Kota Denpasar. Bagi Penulis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi wahana untuk memperoleh pengetahuan praktis dan empiris di lapangan, disamping pengetahuan teoritis dan konseptual yang telah penulis miliki saat ini. Bagi pembaca dapat dijadikan acuan dan masukan dalam penelitian yang lebih lanjut, terutama faktor-faktor yang berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kota Denpasar. Bagi Pemerintah Kota Denpasar, khususnya Kantor Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kota Denpasar Dinas Perijinan dapat dijadikan sebagai masukan mengenai faktor-faktor dalam peningkatan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat Kota Denpasar.

Kemampuan diartikan sebagai segala daya dan potensi yang dimiliki oleh manusia dalam melakukan sesuatu. Aparatur adalah suatu alat bagi pemerintah untuk menyelenggarakan segala kegiatan administrasi. Aspek-aspek administrasi dalam pengertian aparatur, terutama menyangkut kelembagaan (organisasi) dan kepegawaian, yaitu kelembagaan pemerintahan dan kepegawaian pemerintah.

Menurut Sianipar (1999:5) mengemukakan bahwa pelayanan masyarakat (publik) adalah segala aspek bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah, termasuk pelaku bisnis BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan yang berlaku. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi penggunaan jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan seperti transparansi,

akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Tata kelola yang baik (*good governance*) dalam pelayanan Publik difokuskan pada proses-proses pemberdayaan masyarakat oleh instansi atau kelembagaan pemerintah dalam bentuk pelayanan berdasarkan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, desentralisasi, dan demokrasi. Tata kelola pelayanan Publik yang berdasarkan transparansi, akuntabilitas, desentralisasi, dan demokrasi tersebut diharapkan mampu memberikan dan menciptakan bentuk inovasi pelayanan publik satu atap atau secara *One Stop Service* (OSS), dimana konsep tersebut berorientasi memutus birokrasi pelayanan yang panjang dan rumit selama ini.

Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, PTS, perusahaan pengangkutan milik swasta. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik yang dapat dibedakan menjadi dua yaitu yang bersifat primer dan sekunder.

Izin mendirikan bangunan (IMB) adalah perizinan yang diberikan oleh kepala daerah kepada pemilik bangunan untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. Meningkatkan kepuasan masyarakat terdapat beberapa upaya yang dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, diantaranya adalah revitalisasi restrukturisasi, dan deregulasi dibidang pelayanan publik. Pengembangan dalam pemamfaatan *Elektronic-Government* (*E-Government*)

bagi instansi pelayanan publik. Peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik. Pemberian penghargaan dan sanksi kepada unit pelayanan masyarakat.

Beberapa instansi yang tergabung di lingkungan Kantor Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal ini yaitu Dinas Perijinan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Perpajakan, Bank BPD, Dinas Perindustrian, Dinas Pariwisata Daerah (Diparda). Dari keenam instansi yang tergabung dalam 1 gedung ini, yang khusus menangani pelayanan publik adalah Dinas Perijinan dan Dinas Kependudukan Sipil, sedangkan Dinas Perpajakan, Perindustrian, Diparda hanya menempatkan cabang perwakilan saja, karena untuk urusan administrasinya tetap ada di kantor pusat masing-masing instansi tersebut.

Berdasarkan perumusan masalah, tujuan penelitian, dan kajian pustaka, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H₁: Faktor *Servqual* yaitu *factortangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *Emphaty* berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik di Kota Denpasar

H₂: Faktor *tangibles* mempunyai pengaruh paling besar terhadap pelayanan publik di Kota Denpasar.

METODE PENELITIAN

Variabel penelitian adalah sesuatu yang dijadikan obyek pengamatan penelitian. Variabel penelitian ini disusun atas dasar perumusan masalah, tujuan penelitian, kajian pustaka dan hasil penelitian sebelumnya. Variabel yang dianalisis terdiri dari 2 macam yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependen variable*).

Variabel bebas mengacu pada variabel-variabel yang mempengaruhi pelayanan publik, yaitu *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance*(X4), *Emphaty*(X5). Variabel laten adalah kualitas pelayanan (*service of quality*) (Y). *Tangibles* (X1) adalah nyata dan berwujud. *Tangibles* diukur dengan menggunakan indikator, antara lain: a) X1.1. = fasilitas fisik, b) X1.2. = peralatan, c) X1.3. = penampilan petugas, dan d) X1.4. = media informasi & komunikasi. *Reliability* (X2) adalah keandalan yang diukur dengan indikator, antara lain: a) X2.1. = realisasi waktu, b) X2.2. sikap terhadap penanganan masalah, c) X2.3. = konsistensi layanan, dan d) X2.4 akurasi system dokumen. *Responsiveness* (X3) adalah cepat tanggap yang diukur dengan indikator, antara lain: a) X3.1. = informasi waktu, b) X3.2.= kecepatan layanan, c) X3.3. = kesediaan membantu, dan d) X3.4 = ketanggapan. *Assurance* (X4) adalah jaminan yang diukur dengan indikator, antara lain: a) X4.1. = kepercayaan, b) X4.2. = rasa aman, c) X4.3. = kesopanan, dan d) X4.4. = pengetahuan petugas. *Emphaty* (X5) adalah empati yang diukur dengan indikator, antara lain: a) X5.1= perhatian individual, dan b) X5.2. = kenyamanan. Kualitas pelayanan (Y) adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan instansi pemerintah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik adalah: a) kesederhanaan, b) kejelasan, c) kepastian waktu, d) akurasi, e) keamanan, f) tanggung jawab, g) kelengkapan sarana dan prasarana, dan h) kemudahan akses.

Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat yang datang ke gedung kantor badan pelayanan terpadu satu pintu dan penanaman modal Kota Denpasar untuk

pengurusan ijin mendirikan bangunan. Jumlah responden yang akan digunakan dalam penelitian ini sebanyak 175 orang responden yang datang dan melakukan pengurusan ijin mendirikan bangunan ke Badan Pelayanan Terpadu satu Pintu dan Penanaman Modal Kota Denpasar. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan pendekatan *purposive samping* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 1999:78) dan *accidental sampling*, dimana orang yang datang untuk melakukan pengurusan ijin mendirikan bangunan tidak mempunyai kesempatan yang sama untuk bisa dijadikan responden. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan mendatangi gedung kantor Badan Pelayanan Terpadu satu Pintu dan Penanaman Modal Kota Denpasar, kemudian menanyakan ke calon responden apakah responden datang untuk melakukan pengurusan ijin mendirikan bangunan.

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif dalam penelitian ini diperoleh dari Kantor Badan Pelayanan Terpadu satu Pintu dan Penanaman Modal Kota Denpasar yaitu berupa data tentang profil gedung. Sedangkan, data kuantitatif dalam penelitian ini berupa data ordinal yaitu data yang berbentuk rangking atau peringkat. Selanjutnya data ordinal ini akan diolah menjadi data interval untuk dapat digunakan dalam analisis.

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang langsung dikumpulkan dari pihak pertama yaitu data dari responden yang terpilih sebagai sampel. Sedangkan, data sekunder

adalah data yang dikumpulkan melalui pihak kedua yaitu data dari kantor Badan Pelayanan Terpadu satu Pintu dan Penanaman Modal Kota Denpasar .

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode kuesioner dan wawancara. Metode kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila penelitian tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner ini dapat diberikan secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet. (Sugiyono, 1999: 135). Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah berbentuk pertanyaan tertutup yaitu pertanyaan yang mengharapkan responden memilih salah satu alternatif dari setiap jawaban yang telah tersedia. Metode wawancara dapat dilakukan secara terstruktur, tidak terstruktur, tatap muka langsung atau menggunakan telepon (Sugiyono, 1999:130). Dalam penelitian ini dilakukan wawancara yang tidak terstruktur, dimana wawancara yang dilakukan bersifat bebas, tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan datanya, tetapi menggunakan pedoman berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan (Sugiyono, 1999: 132).

Dalam penelitian ini instrument penelitian dilakukan dengan penyebaran kuesioner yang berisikan pernyataan-pernyataan yang telah dipersiapkan yang berkaitan dengan variabel penelitian ini, dimana jenis kuesioner ini bersifat tertutup yaitu suatu daftar pernyataan dimana jawaban atas pernyataan tersebut telah

diantisipasi sehingga responden diminta memilih salah satu respon/alternatif jawaban yang telah disediakan.

Skala pengukuran menggunakan skala *likert* yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social (Sugiyono, 1999: 86). Masing-masing alternatif jawaban akan diberi skor numerik sesuai dengan Tabel 1.

Tabel 1.
Skor numeric berdasarkan skala *likert*

| Jawaban | Skor |
|-------------------------|------|
| Sangat tidak baik (STS) | 1 |
| Tidak baik (TS) | 2 |
| Cukup baik (C) | 3 |
| Baik (S) | 4 |
| Sangat baik (SS) | 5 |

Sumber: Sugiyono, 2007

Teknik analisis yang digunakan disini adalah analisis faktor dengan program SPSS. Analisis faktor adalah sebuah teknik analisis yang digunakan untuk menemukan faktor-faktor yang mampu menjelaskan hubungan antara berbagai indikator independen yang diobservasi. Analisis faktor merupakan perluasan dari analisis komponen utama. Analisis faktor digunakan untuk mengidentifikasi sejumlah faktor yang relatif kecil yang dapat digunakan untuk menjelaskan sejumlah besar variabel yang saling berhubungan. Analisis faktor dilakukan melalui dua tahapan.

Analisis faktor konfirmatori tahap satu adalah untuk mengkonfirmasi struktur faktor yang dianalisis berdasarkan konsep atau teori, maka dilakukan analisis seberapa jauh validitas variabel pengukur (*measurement variables*) sesuai dengan teori-teori yang digunakan untuk mendefinisikan suatu variabel konstruk. Jika ada

suatu variabel berkorelasi lemah dengan variabel lainnya, variabel itu akan dikeluarkan. Metode statistik yang digunakan untuk menguji validitas konstruk dari analisis faktor adalah dengan melihat korelasi KMO (*Kaiser-Meyer-Olkin*) atau *Bartlett's test*. Besarnya KMO minimal 0,5 dan jika nilai KMO di bawah 0,5 maka analisis faktor tidak bisa digunakan. Secara ringkas validitas dalam analisis faktor adalah dengan melihat besarnya nilai-nilai KMO (*Kaiser-Meyer-Olkin*, χ^2 (*Chi Square*), *Significance Probability*, *Eigen value*, Varians Kumulatif, dan *Anti-Image* seperti yang diringkas pada Tabel 2.

Tabel 2.
Nilai Validitas dalam Analisis Faktor

| Nilai Validitas | Cut-off Value |
|---------------------------------|------------------|
| KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) | $\geq 0,50$ |
| χ^2 (Chi Square) | Diharapkan besar |
| <i>Significance Probability</i> | $< 0,05$ |
| <i>Eigen value</i> | $> 1,00$ |
| Varians Kumulatif | ≥ 60 persen |
| <i>Anti- Image</i> | $\geq 0,50$ |

Sumber: Hair (dalam Suyana Utama, 2010)

Perhitungan skor faktor dalam penelitian ini bertujuan untuk melengkapi kebutuhan data dalam analisis faktor tahap kedua. Skor faktor merupakan kombinasi linier dari beberapa variabel yang dapat dihitung dengan rumus:

$$Z_i = \alpha_{1i} X_{1i} + \alpha_{2i} X_{2i} + \dots + \alpha_{ki} X_{ki} \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan:

- Z_i = skor faktor variabel laten terstandar ke-i
- α_{ij} = *loading factor* dari variabel ke-i
- X_i = variabel terukur terstandar ke-i

Dalam Analisis Faktor Konfirmatori (CFA) tahap kedua adalah mengkonfirmasi konstruk berdasarkan konstruk-konstruk dari hasil CFA tahap satu yang masing-masing telah menghasilkan skor faktor. Uji validitas terhadap konstruk pada CFA tahap kedua juga menggunakan kriteria seperti CFA tahap satu, namun perhitungan skor faktor tidak dilakukan, kecuali bila dilanjutkan lagi untuk CFA tahap ketiga atau tujuan lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dari penelitian ini adalah orang yang melakukan pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan di Kota Denpasar. Berdasarkan hasil perhitungan jumlah sampel yang harus dipenuhi dalam penelitian ini sebanyak 175 responden menurut umur, jenis kelamin, pekerjaan, dan pendidikan.

Tabel 3.
Karakteristik responden menurut umur

| Umur Responden (Tahun) | Jumlah Responden (Orang) | Persentase (%) |
|-----------------------------|-------------------------------|-------------------|
| 20 – 30 | 72 | 41,10 |
| 31 – 40 | 60 | 34,30 |
| 41 – 50 | 32 | 18,30 |
| 51 – 70 | 11 | 6,30 |
| Total | 175 | 100 |

Sumber: data diolah, 2013

Tabel 4.
Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

| Jenis kelamin | Jumlah Responden (Orang) | Persentase (%) |
|---------------|-------------------------------|-------------------|
| Wanita | 72 | 42,86 |
| Pria | 100 | 57,14 |
| Total | 175 | 100 |

Sumber: data diolah, 2013

Tabel 5.
Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

| Pekerjaan | Jumlah Responden | Persentase |
|-----------|------------------|------------|
|-----------|------------------|------------|

| | (Orang) | (%) |
|-----------------|-----------|-------|
| PNS | 20 | 11,40 |
| Pengawai Swasta | 68 | 38,90 |
| TNI/Polri | 7 | 4 |
| Wiraswasta | 41 | 23,40 |
| Tidak Bekerja | 23 | 13,10 |
| Lain-lain | 16 | 9,2 |
| Total | 175 | 100 |

Sumber: data diolah, 2013

Tabel 6.
Karakteristik Responden Menurut Pendidikan

| Pekerjaan | Jumlah Responden (Orang) | Persentase (%) |
|------------------|-------------------------------|-------------------|
| SD | 5 | 2,86 |
| SLTP & Sederajat | 9 | 5,14 |
| SMU & sederajat | 28 | 16 |
| Diploma | 65 | 37,14 |
| Sarjana S1 | 63 | 36 |
| Pasca Sarjana | 5 | 2,86 |
| Total | 175 | 100 |

Sumber: data diolah, 2013

Deskripsi variabel-variabel penelitian adalah pada dimensi *tangibles*, kualitas pelayanan mendapatkan nilai *asympt. Sig (2-tiled)* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka dapat diartikan terdapat perubahan yang signifikan. Hal ini ditunjang oleh adanya ruang tunggu yang nyaman, jumlah pegawai yang melayani memadai, dan pegawai yang melayani berpenampilan menarik. Dari segi penyediaan informasi untuk memantau proses penyelesaian pelayanan 49,5% responden menilai baik dan bahkan 43,5% responden menilai sangat baik.

Pada dimensi *reliability*, kualitas pelayanan mendapatkan nilai *asympt. Sig (2-tiled)* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka dapat juga diartikan terdapat perubahan yang signifikan. Penilaian ini didasarkan pada pemenuhan janji/motto pelayanan, janji/mottosudah sesuai dengan harapan responden, dan adanya perbaikan atas usul yang diberikan responden.

Pada dimensi *responsiveness*, kualitas pelayanan mendapatkan nilai *asympt. Sig (2-tiled)* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka dapat juga diartikan terdapat perubahan yang signifikan. Hal ini dikarenakan responden memberikan penilaian baik terhadap aspek kesigapan pegawai untuk melayani, cepatnya menanggapi pertanyaan, proaktif melayani, dan meminta maaf atas kesalahan yang dilakukan.

Pada dimensi *assurance*, kualitas pelayanan mendapatkan nilai *asympt. Sig (2-tiled)* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka hal ini juga berarti terdapat perubahan yang signifikan. Hal ini merupakan hasil penilaian responden terhadap pegawai yang berkompeten dalam melayani, sopan, bisa dipercaya, amanah, dan jujur. Penilaian responden juga meliputi faktor pelayanan yang bebas dari pungutan liar yang dinyatakan dengan sangat baik (65,9%) dan baik (31,8%). Hal ini merupakan salah satu bukti keberhasilan reformasi birokrasi yang mampu merubah stigma birokrasi yang sarat dengan pungutan liar. Pelayanan yang bebas pungutan liar ini menjadi prestasi yang sering disebutkan Menteri Keuangan diberbagai forum.

Pada dimensi *emphaty*, kualitas pelayanan mendapatkan nilai *asympt. Sig (2-tiled)* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka hal ini juga berarti terdapat perubahan yang signifikan. Dalam dimensi ini responden menilai baik terhadap faktor kemudahan menghubungi atau menemui pegawai yang melayani, pegawai melayani dengan bahasa yang digunakan mudah dipahami, pegawai yang melayani menanyakan keperluan dari responden, dan pegawai meminta kritik dan saran saat melayani.

Dari hasil analisis kelayakan faktor, didapatkan nilai KMO-MSA(*Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy*) sebesar $0,739 > 0,05$ dengan nilai peluang (p) $< 0,05$ ini berarti bahwa semua sub-variabel pengukuran atau dimensi yang menentukan kualitas pelayanan (dari AX.11 sd EX20.1) dapat difaktorkan seperti pada Tabel 7.

Tabel 7.
Hasil Analisis Kelayakan Faktor (KMO and Bartlett's Test)

| | | |
|--|--------------------|----------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. | | .739 |
| Bartlett's Test of Sphericity | Approx. Chi-Square | 4855.118 |
| | Df | 666 |
| | Sig. | .000 |

Sumber: data output SPSS, 2013

Nilai *Anti-Image Matrices Correlation* yang diperoleh menyimpulkan bahwa dari lima sub-variabel pengukuran atau dimensi yang difaktorkan menunjukkan semua variabel pengukuran mempunyai nilai *anti image* korelasi $> 0,5$, artinya semua sub-variabel pengukuran atau dimensi berhak dijadikan komponen faktor bersama penentu kualitas pelayanan publik. Dan apabila nilai *anti-image* $< 0,5$ maka variabel pengukuran tersebut harus dikeluarkan dari komponen faktor bersama dan data dianalisis ulang tanpa mengikut sertakan data yang nilai *anti-image-nya* $< 0,5$.

Jumlah faktor bersama yang terbentuk pada penelitian ini adalah sebanyak variabel penyusunnya atau dimensi, dalam hal ini sebanyak sepuluh faktor bersama. Faktor bersama dengan nilai *initial eigen value total* yang ≥ 1 , merupakan faktor yang mewakili sub-variabel pembentuknya. Sumbangan faktor bersama yang terbentuk dalam analisis dapat dilihat dari nilai *total variance explained*. Dapat diketahui bahwa dari empat variabel pengukuran atau dimensi (AX1.1 sd EX20.1) terbentuk sepuluh

faktor bersama, yaitu faktor bersama satu (F1) dengan persentase variansnya = 12,598, F2 = 8,507, F3= 8,236, F4 = 7,918, F5 = 7,199, F6 = 6,620, F7 = 6,563, F8 = 5,979, F9 = 5,961, F10 = 5,307. Serta komulatif persentase varians yang terbentuk darike-sepuluh faktor bersama adalah sebesar = 74,888% dan sisanya 25,112% terdiri atas dua puluh tujuh faktor bersama. Jadi jumlah faktor bersama yang mewakili tiga puluh tujuh sub-variabel pengukuran ataudimensi (AX1.1 sd EX20.1) ditentukan oleh nilai *initial eigenvalue total* yang ≥ 1 yaitu sebanyak sepuluh buah faktor yaitu F1 sampai dengan F10. Pada awal dijelaskan bahwa terbentuk sepuluh faktor bersama F1 sampai dengan F10. Peranan dimensi yang terbesar adalah sub-variabel AX3.1 sebesar 0,909 atau 90,9% dan yang terkecil adalah EX19.1 sebesar 0,543 atau 54,3%.

Dalam Analisis Faktor Konfirmatori (CFA) tahap kedua adalah mengkonfirmasi konstruk berdasarkan konstruk-konstruk dari hasil CFA tahap satu yang masing-masing telah menghasilkan skor faktor. Setelah dilakukan validitas konstruk maka di diskripsikan variabel yang berkontribusi paling besar, yaitu dengan melihat *loading* faktornya. Secara ringkas, hasil evaluasi terhadap konstruk dan pelayanan publik di kota Denpasar dapat dilihat pada Tabel 8, sedangkan *loading* faktor dan *communalities* masing-masing indikator terhadap masing-masing konstruk ditampilkan pada Tabel 9.

Tabel 8.
Evaluasi Terhadap Variabel Konstruk (faktor)

| Variabel Laten | KMO | Chi Square | DF | P.Value | Eigen Value | Persentase Komulatif |
|----------------|-----|------------|----|---------|-------------|----------------------|
|----------------|-----|------------|----|---------|-------------|----------------------|

| | | | | | | |
|-----------------------|-------|-----------|----|-------|-------|--------|
| Tangibles (X1) | 0,884 | 906,777 | 10 | 0,000 | 2,984 | 74,594 |
| Reability (X2) | 0,787 | 411,934 | 6 | 0,000 | 2,797 | 69,914 |
| Responsiveness (X3) | 0,729 | 334,252 | 6 | 0,000 | 2,713 | 67,834 |
| Assurance (X4) | 0,761 | 365,295 | 6 | 0,000 | 2,863 | 71,574 |
| Emphaty (X5) | 0,763 | 271,811 | 6 | 0,000 | 2,654 | 66,351 |
| Kualitas Pelayanan(Y) | 0,801 | 1,236,604 | 10 | 0,000 | 4,407 | 88,138 |

Sumber: data output SPSS, 2013

Pada Tabel 8 bisa dilihat hasil evaluasi terhadap variabel kostruk (faktor). Dari kelima variabel bisa dilihat pada variabel *tangibles* (X1) mempunyai masing-masing nilai yang paling besar, dengan KMO: 0,884, *Chi Square*: 906,777, DF : 10, *Eigen Value*: 2,984, dan Persentase Komulatif sebesar 74,594.

Tabel 9.
Hasil *Loading* Faktor dan *Communalities*

| Faktor | Indikator | <i>Loading</i> Faktor | <i>Communalities</i> |
|-----------------------------|-----------|-----------------------|----------------------|
| <i>Tangibles</i> | | 0,943 | 0,890 |
| | X1.1 | 0,947 | 0,897 |
| | X1.2 | 0,826 | 0,682 |
| | X1.3 | 0,867 | 0,751 |
| | X1.4 | 0,809 | 0,654 |
| <i>Reability</i> | | 0,955 | 0,911 |
| | X2.1 | 0,925 | 0,856 |
| | X2.2 | 0,653 | 0,513 |
| | X2.3 | 0,852 | 0,725 |
| | X2.4 | 0,888 | 0,789 |
| <i>Responsivness</i> | | 0,906 | 0,821 |
| | X3.1 | 0,775 | 0,600 |
| | X3.2 | 0,921 | 0,849 |
| | X3.3 | 0,867 | 0,751 |
| | X3.4 | 0,717 | 0,514 |
| <i>Assurance</i> | | 0,969 | 0,938 |
| | X4.1 | 0,875 | 0,766 |
| | X4.2 | 0,852 | 0,726 |
| | X4.3 | 0,782 | 0,611 |
| | X4.4 | 0,872 | 0,761 |
| <i>Emphaty</i> | | 0,920 | 0,847 |
| | X5.1 | 0,880 | 0,774 |
| | X5.2 | 0,807 | 0,651 |
| | X5.3 | 0,796 | 0,633 |
| | X5.4 | 0,771 | 0,595 |

Sumber: data output SPSS, 2013

Loading faktor dengan N= 175 ,maka *loading* faktor yang di syaratkan minimal 0,40, sedangkan pada tabel diatas hasil dari masing-masing indikator sudah > 0,40. dari kelima faktor diatas masing-masing memiliki empat buah indikator. Bisa dilihat pada Tabel 5 pada faktor *Assurance* memiliki *loading* faktor dan *communalities* paling besar, *loading* faktor = 0,969, dan *communalities* = 0,938. Sedangkan faktor

Responsivness memiliki *loading* faktor paling kecil yaitu sebesar 0,906 dan pada faktor *emphaty* mempunyai *communalities* paling kecil yaitu sebesar 0,847.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Ayuni (2011) yang meneliti tentang kualitas pelayanan di kabupaten Gianyar, bahwa uji F pada $\alpha = 5$ persen menunjukkan bahwa lima dimensi kualitas pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu kabupaten Gianyar yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan wujud fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Pada penelitian Ardita (2011) yang meneliti tentang kualitas kinerja pelayanan publik di kabupaten Jembrana, juga menunjukkan bahwa berdasarkan analisis secara deskripsi, nilai rata-rata skor lima dimensi menunjukkan kualitas jasa tersebut memiliki kategori baik, namun ada beberapa indikator yang nilai rata-ratanya mendekati kategori cukup. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Sawitri (2012) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Tegal Sari *Accommodation* dengan koefisien sebesar 0,898 dan *p-value* sebesar 0,000. Sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Tegal Sari *Accommodation* dengan koefisien sebesar 0,488 dan *p-value* sebesar 0,007.

Hipotesa dalam penelitian ini adalah Faktor *servqual* yaitu *factor tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Denpasar. Kriteria yang digunakan untuk menolak atau menerima hipotesa nol (H_0) adalah dilihat dari hasil output SPSS

pada bagian KMO dengan melihat *level of significant* (Sig) berdasarkan hasil Tabel 10, 11, 12, 13, dan 14 seperti terlihat dibawah.

Tabel 10.
Hasil Analisis Tangible Factor

| | | |
|--|--------------------|----------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. | | .782 |
| Bartlett's Test of Sphericity | Approx. Chi-Square | 1556.765 |
| | Df | 55 |
| | Sig. | .000 |

Sumber: data output SPSS, 2013

Tabel 11.
Hasil Analisis Realibility Factor

| | | |
|--|--------------------|---------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. | | .782 |
| Bartlett's Test of Sphericity | Approx. Chi-Square | 456.017 |
| | Df | 36 |
| | Sig. | .000 |

Sumber: data output SPSS, 2013

Tabel 12.
Hasil Analisis Responsive Factor

| | | |
|--|--------------------|---------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. | | .449 |
| Bartlett's Test of Sphericity | Approx. Chi-Square | 138.901 |
| | Df | 6 |
| | Sig. | .000 |

Sumber: data output SPSS, 2013

Tabel 13.
Hasil Analisis Assurance Factor

| | | |
|--|--------------------|---------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. | | .480 |
| Bartlett's Test of Sphericity | Approx. Chi-Square | 242.278 |
| | Df | 21 |
| | Sig. | .000 |

Sumber: data output SPSS, 2013

Tabel 14.
Hasil Analisis Emphaty Factor

| | | |
|--|--------------------|---------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. | | .619 |
| Bartlett's Test of Sphericity | Approx. Chi-Square | 146.029 |
| | Df | 15 |
| | Sig. | .000 |

Sumber: data output SPSS, 2013

Dari hasil tabel diatas besarnya nilai *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* semua dibawah 0,05 dan *Significant* 0,000, yang berarti sangat signifikan maka hipotesa nol (H_0) ditolak dan hipotesa alternative (H_a) diterima bahwa Faktor *Servqual* yaitu *factortangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik di Kota Denpasar.

Mengacu pada pembahasan penelitian ini, ada beberapa implikasi strategi ekonomi pembangunan yang perlu mendapat perhatian pihak Pemerintah Kota Denpasar khususnya bagian Perijinan. Pertama, kesederhanaan yang mengacu pada prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Kedua, kejelasan mengacu pada pemberian persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran. Ketiga, kepastian Waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Keempat, akurasi terkait dengan produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah. Kelima, keamanan yang terkait dengan proses dan produk

pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Keenam, tanggung Jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Ketujuh, kelengkapan sarana dan prasarana yang berkaitan dengan tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.(telematika).

Kedelapan, tempat dan lokasi serta pelayanan yang memadai seperti mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika). Kesembilan, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan satun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Kesepuluh, kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan atas tujuan penelitian, analisis penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka hal yang dapat disimpulkan adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara Faktor *Servqual* yaitu *factortangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *Emphaty* terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Denpasar.

Implikasi strategi ekonomi pembangunan, pemerintah Kota Denpasar khususnya unit perijinan lebih memfokuskan pada peningkatan pelayanan yang

masuk dalam dua katagori. Faktor pertama merupakan faktor fasilitas yang terbentuk dari variabel, yaitu (a) ruang tunggu yang nyaman, luas bersih dan sirkulasi ruangan yang bagus; (b) ruang konsultasi yang indenpenden dengan jumlah yang cukup; (c) tempat parkir yang cukup luas; (d) fasilitas toilet yang bersih; (e) mempunyai tempat ibadah; (f) aparat berpakaian rapi dan bersih. Sedangkan faktor kedua merupakan faktor aparat terbentuk dari variabel, yaitu (a) mempunyai kotak saran/keluhan yang mudah terlihat; (b) sumber daya manusia aparat memiliki kemampuan *skill* yang sesuai dengan bidang pendidikan; dan (c) aparat mempunyai kemampuan yang sudah memenuhi standar.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik khususnya di pemerintahan Kota Denpasar, sangat diharapkan dapat lebih meningkatkan tingkat pelayanan yang berkaitan dengan keberadaan fasilitas fisik dan peningkatan kemampuan dari aparat pemerintah, karena kedua katagori ini mempunyai pengaruh utama dalam peningkatan kualitas pelayanan public di pemerintahan Kota Denpasar.

Bagi pembaca disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang peningkatan kualitas pelayanan publik, karena dari hasil penelitian ini *servqual* factor mempunyai pengaruh 74,888% terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik yang berarti masih ada 25,112% tingkat pelayanan publik dipengaruhi oleh variable lain yang belum tercantum dalam penelitian ini.

REFERENSI

- Ali Baroroh, 2013, Analisis Multivariat dan Time Series dengan SPSS 21 : PT Elex Media Komputindo
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Gie, The Liang. 1997. *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta: PT.Gunung
- Herman (2003) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Subang.
- Lucky Wulan, 2011, Analisis Pengaruh MOtivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja karyawan, studi pada Disperindag Kota Semarang
- Lukman Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA LAN Press
- Moenir. 2001. *Manjemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi aksara
- Muluk, Khairul, 2004. Paradigma Baru Administrasi Publik : Dari “Public Management”
- Ndaraha, Taliziduhu. 2003, *Kybernology (Ilmu pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta
- P. Siagian. Sondang. 2002. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Ratminto dan Atik Septi winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta:.. Pustaka pelajar.
- Renata Riskia Agustyn (2012) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Kantor Pos Purworejo)

- Ridwan , Juniarso. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa
- Ridwan, Juniarso. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan kebijakan pelayanan publik*. Bandung: Nuansa.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.
- Sianipar, Jhazoonar. 1999. *Manajemen Pelayanan masyarakat*. Jakarta : LAN
- Singgih Santoso, Fandy Tjiptono, 2001, Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS : PT Elex Media Komputindo
- Soekanto, Soerjano. 2004. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Soewarno. H, 1995, *Administrasi pemerintahan Dalam pmbangunan Nasional*, Jakarta: PT. Agung
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarno, 2008. Reformasi Birokrasi, 5 Maret 2008. dari <http://www.google.co.id>.
- Suryaningrat, Bayu. 1979, *Mengenal Ilmu pemerintahan*. Jakarta: IIP
- Umar, Husein. 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Dari <http://www.google.co.id>*
- Usman, Husaini,dan Purnama Setiady. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: PT BUMI AKSARA
- Wagio, Yudi. 1991, *Mengenal Ilmu pemerintahan*. Bandung: PT. Karya Nusantara
- Widodo, joko, 2001, *Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas dan control Birokrasi pada era desentralisasi dan Otonomi daerah*, Surabaya: Insani Cendikia.