

**KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISPENDUKCAPIL)
BOYOLALI**

Suardi dan Joko Pramono

(Staf Pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Slamet Riyadi
Surakarta)

ABSTRAK

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah didekati dengan dua pendekatan *service quality* dan *service performance*. Dua pendekatan ini bila dipadukan menghasilkan penilaian yang berguna dalam usaha membangun pelayanan publik oleh pemerintah kearah yang lebih baik. Walaupun menggunakan pendekatan kinerja pelayanan berorientasi pada ketentuan peraturan perundang – undangan, hasil penelitian ini kontradiktif dengan capaian indikator kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Boyolali.

Kata kunci: Pelayanan, penampilan, public

ABSTRACTS

Public services are organized by the government approached the two approaches service quality and service performance. Two approaches when combined produce a useful assessment in an effort to build public services by the government toward better. Although using performance-oriented approach to service provision regulations. The results of this study contrast with the achievements of the performance indicators deparment of population and civil registration Boyolali.

Keyword: Service, performance, public

PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan menyangkut hajat hidup seluruh warga negara mulai lahir hingga menemui ajalnya. Ketika lahir undang – undang mewajibkan setiap warga negara memiliki akte kelahiran yang nantinya berguna untuk memenuhi berbagai persyaratan dan kewajiban dalam berbagai aktivitas seperti bersekolah, mengurus kartu tanda penduduk (KTP); bepergian keluar negeri; mencari pekerjaan; menikah dan sebagainya.

Begitu strategisnya urusan administrasi kependuduk, maka

pemerintah diharapkan mampu menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan secara berkualitas. Berbagai kebijakan, program dan kegiatan selama ini telah ditempuh oleh pemerintah guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan tersebut. Begitu halnya dengan Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Boyolali, yang menempatkan urusan administrasi kependudukan dijadikan satu dengan urusan catatan sipil. Satuan kerja pemerintah daerah (SKPD) yang mengelola urusan kependudukan dan catatan sipil di kabupaten Boyolali

adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boyolali.

Kendala – kendala teknis bagi masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan dapat dieliminasi sehingga, pengurusan dokumen administrasi kependudukan dan catatan sipil dapat dilakukan oleh masyarakat dengan, mudah, murah dan tidak *bertelete-tele*. Semakin baiknya kualitas pelayanan administrasi kependudukan, maka diharapkan semakin banyak aktivitas masyarakat yang dapat dikelola oleh negara, sehingga peran pemerintah menjadi semakin maksimal, guna mendorong dan memfasilitasi berbagai aktivitas tersebut, sehingga terjadi sinergi yang akan berdampak semakin positifnya kehidupan.

Penilaian atas pelaksanaan pelayanan dalam kasalah teori terdapat dua pendekatan pengukuran kualitas pelayanan, yaitu pengukuran kualitas pelayanan yang berorientasi intertternal penyedia pelayana dan pelayanan yang berorientasi eksternal pengguna pelayanan. Pendekatan pengukuran pelaksanaan pelayanan yang berorientasi pada pelanggan, sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman, Zaitaml, dan Berry (1982) digunakan konsep *service quality* disingkat *serqual*. Pendekatan ini menuntut pelayanan dari sisi pengguna pelayanan. Pelaksanaan pelayanan dikatakan berkualitas apabila masyarakat penyelenggaraan pelayanan tersebut sesuai dengan yang diharapkan atau *perceived minus expectancy*.

Sedangkan pendekatan kedua yang digunakan dalam menilai pelayanan adalah pendekatan yang berorientasi pada penyedia pelayanan. Pendekatan ini oleh Cronin dan Terry (1984) disebut sebagai pendekatan

service performance atau *serperf*. Ukuran pelayanan ditentukan oleh penyedia pelayanan berupa standar pelayanan minimal (SPM). Penyelenggaraan pelayanan yang baik dilakukan apabila pelayanan tersebut memenuhi persyaratan sebagaimana yang ditentukan sebelumnya (Kuntjoro dan Jasri; 2007:123)

Pengukuran pelayanan yang baik, bila dapat dilakukan kombinasi dua pendekatan tersebut. Akan tetapi dikalangan para pakar pelayanan lebih condong mensepakati pendekatan *serqual* dalam membangun pelayanan yang baik. Dengan berorientasi pada pengguna maka penyelenggara pelayanan akan dituntut selalu meng-update layanan yang diselenggarakan sehingga pelanggan mengalami *satisfaction*. Pelanggan yang puas atas pelayanan yang diselenggarakan merupakan hal yang positif untuk membangun kepercayaan dan imag yang baik, sehingga menciptakan loyalitas pelanggan.

Dua konsep pengukuran kualitas layanan yaitu konsep harapan pelanggan dan kinerja layanan diulas oleh Dabholkar *et.al* (1996), yang menjelaskan bahwa harapan pelanggan dalam waktu tertentu akan mengalami perbedaan. Harapan pelanggan yang diukur dengan persepsi bersifat instabil, bergantung pada banyak variabel baik internal maupun eksternal dari pelanggan. Sedangkan kopnsep kinerja pelayanan (*servperf*) menurut Dabholkar *et.al* (1996), memiliki *goodness of fit* yang lebih baik karena kinerja lebih konsisten dan lebih tepat dengan dukungan teori kualitas layanan yang telah ada. Pengukuran kualitas layanan dengan model perhitungan selisih antara persepsi dan ekspektasi seringkali mendapatkan hasil yang

bersifat ambigu, karena kadang konsumen sulit mendefinisikan tentang ekspektasi yang ideal terhadap pelayanan produk.

Penelitian ini melakukan pengukuran pelayanan publik, dalam hal ini pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dipendukcapil) Kabupaten Boyolali. Pengukuran pelayanan publik menggunakan pendekatan kinerja, yaitu mengukur pelayanan publik berdasarkan persepsi penyedia pelayanan. Dispendukcapil Kabupaten Boyolali sebagai penyelenggara pelayanan publik tunduk pada berbagai peraturan perundang – undangan yang berlaku. Pelayanan administrasi kependudukan sebagai *task core* Dispendukcapil berorientasi semaksimal mungkin untuk memenuhi peraturan perundang – undangan yang ada. Apabila Dispendukcapil dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan telah mampu memenuhi ketentuan peraturan perundang – undangan yang ada maka dapat dikatakan bahwa kinerja Dispendukcapil Kabupaten Boyolali telah baik.

Berdasarkan uraian latarbelakang tersebut, maka rumusan masalah yang diajukan dalam survey / penelitian ini adalah "Bagaimanakah kinerja pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dipendukcapil) Kabupaten Boyolali Provinsi Jawa Tengah?". Dengan demikian penelitian ditujukan untuk mengetahui dan mengukur kinerja pelayanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boyolali provinsi Jawa Tengah.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif (Arikunto; 2002). Peneliti berusaha menyajikan data pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Boyolali. Sudut pandang penelitian diarahkan pada aspek kinerja pelayanan yang mendasarkan teori Cronin dan Taylor (1994), yaitu kinerja pelayanan mengukur pelayanan dari sisi penyedia layanan. Penelitian juga menggunakan pendekatan legalistik formal peraturan perundang – undangan yang mengatur pelayanan publik sebagaimana ada pada Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Obyek penelitian ini adalah proses pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Boyolali, meliputi empat komponen proses, yaitu (1) *Input* terdiri dari: Petugas; Sarana dan prasarana kerja; dokumen pengajuan pelayanan administrasi kependudukan; (2) *Konversi* terdiri dari: kebijakan; metode dan prosedur kerja; (3) *Output* : produk pelayanan administrasi kependudukan; dan (4) *Feedback* : mekanisme keluhan; kotak saran; media komunikasi publik.

Sumberdata, terdiri dari (1) Kepala Dispendukcapil Kabupaten Boyolali; (2) Petugas pelayanan administrasi kependudukan Dispendukcapil Kabupaten Boyolali; (3) Peraturan Perundang – undangan yang menjadi rujukan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan Dispendukcapil Kabupaten Boyolali; (4) Sarana dan prasarana kerja pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Boyolali; (5) Statistika pelayanan administrasi kependudukan Dispendukcapil Kabupaten Boyolali

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kegiatan: (1) melakukan wawancara terstruktur; (2) Pengumpulan data melalui observasi; dan (3) Pendataan data yang dibutuhkan dalam form isian data dokumentasi. Sedangkan instrumen yang digunakan adalah panduan wawancara; Panduan pengumpulan data observasi; dan form isian data dokumentasi. Kegiatan pengumpulan data dilakukan melalui kegiatan: wawancara terstruktur; pengumpulan data melalui observasi; dan pendataan data yang dibutuhkan dalam form isian data dokumentasi

Sebagaimana rumusan masalah dan tujuan penelitian ini cenderung akan menghasilkan model sajian data yang bersifat deskriptif. Hasil penelitian berupa sajian analitik deskriptif yang didukung dengan data hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dengan peraturan perundang – undangan yang dijadikan rujukan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pandangan Cronin dan Taylor (1994) tentang kinerja pelayanan yang mengukur pelayanan dari sisi pengguna pelayanan, diaplikasikan dalam model pelayanan yang mendasarkan diri pada ketentuan peraturan perundang – undangan. Pemenuhan ketentuan peraturan perundang – undangan sebagai bentuk pencapaian pelayanan yang memenuhi standar pelayanan minimal adalah usaha menghadirkan pelayanan dari sudut pandang kinerja pelayanan atau *service performance*. Standar pelayanan minimal (SPM) merupakan *guide* yang dipahami untuk diterapkan dalam pemberian pelayanan. Proses pemenuhan SPM sebagaimana diatur dalam peraturan perundang – undang membutuhkan sumberdaya, baik pada

tingkat manajerial, hingga pelaksana lapangan.

Kinerja pelayanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boyolali diukur dari aspek: regulasi;kelembagaan;manajemen pelayanan yang meliputi prosedur pelayanan dan sarana – prasarana; capaian Kinerja. Regulasi pelayanan administrasi kependudukan telah memberikan ruang yang cukup bagi pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan sehingga memungkinkan untuk dapat menghadirkan pelayanan sesuai dengan ketentuan standar pelayanan minimal (SPM).

Kelembagaan pelayanan administrasi kependudukan dalam struktur organisasi perangkat daerah dalam bentuk Dinas. Satuan kerja dalam bentuk dinas memberikan kapasitas yang besar untuk mampu menjalankan tugas pokok dan fungsi yang berhubungan dengan pelayanan administrasi kependudukan. Manajemen pelayanan administrasi kependudukan dilihat dari aspek *tangible* pelayanan; evaluasi pelayanan; pengaduan pelayanan; dan partisipasi publik (Widayat; 2004:81)

Penilaian kinerja pelayanan dibutuhkan adanya standar. Standar input, lingkungan, proses dan output. Masukan (*input*) adalah tenaga, dana dan sarana fisik, perlengkapan serta peralatan. Secara umum disebutkan bahwa apabila tenaga dan sarana (kuantitas dan kualitas) tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan(*standard of personnel and facilities*), serta jika dana yang tersedia tidak sesuai dengan kebutuhan, maka sulitlah diharapkan baiknya mutu pelayanan (Bruce; 1990 : 15).

Lingkungan adalah, kebijakan, organisasi manajemen. Secara umum

disebutkan apabila kebijakan, organisasi dan manajemen tersebut tidak sesuai dengan standar dan atau tidak bersifat mendukung, maka sulitlah diharapkan baiknya mutu pelayanan. standar proses adalah menyangkut produksi pelayanan yang melibatkan interaksi berbagai komponen input dalam suatu lingkungan organisasi kerja yang tunduk pada prosedur, tatakerja serta berbagai peraturan perundang – undangan yang berlaku. Secara umum disebutkan apabila berbagai tindakan interaktif dalam proses produksi tersebut tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (*standard of conduct*), maka sulitlah diharapkan mutu pelayanan menjadi baik (Pena, 1984). Sedangkan standar output berhubungan program menjaga kualitas tidak dapat dipisahkan dengan keberadaan standar, karena kegiatan pokok program tersebut adalah menetapkan masalah, menetapkan penyebab masalah, menetapkan masalah, menetapkan cara penyelesaian masalah, menilai hasil dan saran perbaikan yang harus selalu mengacu kepada standar yang telah ditetapkan sebelumnya sebagai alat menuju terjaminnya mutu. Standar adalah sesuatu ukuran atau patokan untuk mengukur kuantitas, berat, nilai atau mutu. Standar adalah rumusan tentang penampilan atau nilai diinginkan yang mampu dicapai, berkaitan dengan parameter yang telah ditetapkan. Standar adalah keadaan ideal atau tingkat pencapaian tertinggi dan sempurna yang dipergunakan sebagai batas penerimaan minimal, atau disebut pula sebagai kisaran variasi yang masih dapat diterima (Kuntjoro dan Jasri; 2007)

Temuan penelitian ini menjadi sedikit kontradiktif dengan data

dokumentasi mengenai capaian indikator utama Dispendukcapil Boyolali, sebagaimana table 1.1

Tabel 1.1 Capaian Indikator Kinerja Utama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Prosentasi
Terlaksananya tertip administrasi kependudukan dengan tersedianya data dan informasi kependudukan yang akurat dan terpadu	Prosentase kepemilikan KTP	65%	77,51%	199%
	Rasio kepemilikan akte kelahiran dari jumlah penduduk	42%	41,78%	99,48%
	Prosentase penduduk yang menerima e-KTP berbasis NIK dengan perekaman sidik jari	0%	0%	0%
	Jumlah keluarga yang mengajukan permohonan kartu keluarga (KK)	81.000	94.027	116%
	Jumlah pemohon KTP	117.893	207.650	176%
	Meningkatnya jumlah warga yang memiliki akte catatan sipil	465.550	522.517	112%

Sumber : Dispendukcapil Boyolali 2012.

Beberapa temuan penelitian ini terkait dengan aspek manajemen pelayanan antara lain: (1) aspek *tangible* pelayanan belum maksimal dilihat dari posisi dan letak, kelayakan sarana dan prasarana pelayanan, penampilan petugas, serta kenyamanan fasilitas pengunjung; (2) evaluasi pelayanan yang berorientasi pada pengguna pelayanan belum dikembangkan. Evaluasi masih sebatas pada bagaimana mencapai target kerja yang ditentukan pada periode tahun anggaran berjalan; (3) belum memiliki kelembagaan informasi dan mekanisme pengaduan baku. Komplain dan informasi masyarakat belum dipahami sebagai

suatu mekanisme proses umpan balik yang dapat membantu institusi meningkatkan kualitas pelayanan; dan (4) partisipasi masyarakat belum menjadi bagian penting dalam usaha institusi menjalankan fungsi dan peran pelayanan administrasi kependudukan menuju pelayanan pemenuhan standar pelayanan minimal (SPN) dan kualitas pelayanan.

Sebagaimana Undang – Undang no 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public mengatur 14 komponen standar pelayanan public, yaitu: (1) dasar hukum; (2) persyaratan; (3) sistem, mekanisme, dan prosedur; (4) jangka waktu

penyelesaian; (5) biaya/tarif; (6) produk pelayanan; (7) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; (8) kompetensi pelaksana; (9) pengawasan internal; (10) penanganan pengaduan, saran, dan masukan; (11) jumlah pelaksana; (12) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standard pelayanan; (13) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan (14) evaluasi kinerja pelaksana.

Target realisasi atas keenam indikator kinerja Dispendukcapil Boyolali dapat dikatakan sangat baik. Prosentase penduduk yang menerima e-KTP berbasis NIK dengan perekaman sidik jari capaian kerjanya masih 0% karena baru pada akhir semester dua 2012 pelayanan e-KTP baru berjalan. Prosentase keberhasilan terendah pada indikator Rasio kepemilikan akte kelahiran dari jumlah penduduk sebesar 99,48%. Indikator kinerja lainnya semua diatas 100%. Prosentase kepemilikan KTP memiliki capaian kinerja 119%; jumlah keluarga yang mengajukan permohonan kartu keluarga (KK) capaian kerjanya 116%; indikator meningkatnya jumlah warga yang memiliki akte catatan sipil mencai kinerja 112%; dan tertinggi capaian kerjanya hingga mencapai 176% adalah indikator jumlah pemohon KTP.

Kontradiksi temuan penelitian dengan data capaian kinerja Dispendukcapil Boyolali disebabkan karena kekhasnya karakteristik yang melekat pada pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah (Dwiyanto, 2005). Pelayanan administrasi kependudukan yang

diselenggarakan Dispendukcapil dari aspek suplay bersifat monopoli. Artinya penyedia layanan tidak dalam posisi *competition*. Dari sisi *deman* yaitu masyarakat semakin memiliki tingkat kesadaran akan arti pentingnya berbagai produk layanan administrasi kependudukan. Dengan demikian capaian indicator kinerja yang tinggi tidaklah semata disebabkan karena peningkatan kualitas pelayanan yang diselenggarakan tetapi karena masyarakat yang semakin tinggi kesadarannya untuk melakukan pengurusan administrasi kependudukan dari penyedia layanan yang tiada duanya, atau monopoli.

Capaian indicator kinerja yang tinggi. Diatas 100%, bisa jadi disebabkan karena penetapan target capaian yang terlalu rendah. Hal ini sesuai dengan rujukan hasil penelitian Widodo (2001) yang menyatakan bahwa kinerja birokrasi ditandai oleh dua karakteristik negative yaitu kebiasaan melakukan *mark up* dan *mark down*. Menurunkan penetapan target (*mark down*) dilakukan dengan motivasi memudahkan bagi mereka dalam memoleh laporan. Sehingga tidak mengherankan bila tingkat capaian kinerja instansi pemerintah yang ada pada setiap laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (Lakip) rata – rata memuaskan.

KESIMPULAN

Kinerja Dispendukcapil Kabupaten Boyolali berdasarkan indikator utama dapat dicapai sesuai dengan target perencanaan awal tahun. Capaian kinerja yang ada merupakan penilaian aspek output dari serangkaian aktivitas proses yang berhubungan dengan tugas pokok dan fungsi. Khususnya pada aspek proses

produksi atas output terdapat berbagai metode dan standarisasi pelayanan minimal sebagaimana diatur dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 beserta dengan peraturan perundang – undangannya. Kinerja proses penelitian ini menunjukkan data kurang maksimal, sehingga tampak adanya perbedaan antara capaian kinerja indikator utama dengan data kinerja prosesnya. Orientasi pencapaian target indikator kinerja utama tidak dibarengi dengan usaha peningkatan kualitas pelayanan melalui peningkatan berbagai aspek pelayanan seperti *tangible*, *reliabilitas*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sebagaimana ketentuan yang ada (Purnama; 2006)

Kajian pelayanan, secara kopenhenship perlu memadukan dua pendekatan, yaitu pendekatan kinerja (*performance*) dan pendekatan kualitas (*quality*). Pendekatan kinerja pelayanan (*service performance*) memiliki kecenderungan merekam aktivitas pelayanan dari sisi penyedia layanan yang berorientasi pada standar pengukuran internal sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku. Pendekatan ini cenderung statis dalam menghasilkan pelayanan jikalau toh telah memenuhi standar pelayanan minimal (SPM). Sedangkan pendekatan kualitas pelayanan (*service quality*) lebih dinamis, dan beragam. Harapan, aspirasi, tuntutan, dan keinginan (hati) kelompok masyarakat berbeda – beda (Suwardi; 2011: 105). Penilaian atas kualitas pelayanan sangat bergantung pada harapan dan persepsi atas pelayanan yang diterima. Paduan pendekatan *service performance* dengan *service quality* diharapkan dapat menampilkan aktivitas pelayanan yang lebih baik. Sesuai dengan

standar ukur yang tersedia dan harapan pengguna pelayanan.

Saran kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Boyolali yang dapat dimajukan dari hasil penelitian ini adalah bermuara pada cara pandang terhadap pengguna pelayanan. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan semestinya diposisikan sebagai *central point* dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dengan demikian berbagai aspek pelayanan seperti aspek *tangible*; *reliabilitas*, *responsivitas*, *assurance*, dan *empathy* mengacu pada hati (baca: harapan, aspirasi, tuntutan dan keinginan) masyarakat sebagai pengguna layanan. Sarana – prasarana, petugas, sistem evaluasi, sistem pengaduan, dan partisipasi masyarakat perlu dipikirkan dalam model kelembagaan yang koperhensip setidaknya sesuai dengan alur SPM yang telah ada

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Assauri, S. (2003). *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dalam Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal.25-30: Jakarta.

- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Cetakan Pertama, Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Gaspersz, V. (2002). *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Gramedia: Jakarta.
- Hammer & Morgan. 1999. *Customer Behavior and Marketing Action*, 5th ed. Cincinnati, Ohio: South-Western college Publising.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. (Edisi Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan). PT Indeks: Jakarta.
- Kuntjoro, T., dan Jasri, H. 2007. Standart Pelayanan Minimal Rumah Sakit Sebagai Persyaratan Badan Layanan Umum dan Sarana Peningkatan Kinerja. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan 10 (1)* : 03 - 10.
- Parasuraman A, V.A Z and LL. Berry, 1985, A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research, *Journal of Marketing*, Vol. 49, Fall, pp. 41-50.
- Peraturan Daerah Kabupaten Boyolali Nomor 4 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas Pokok Lembaga Teknis Daerah dan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Boyolali.
- Purnama, N. (2006). *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.
- Ratminto, W dan Atik S, *Manajemen Pelayanan* Cetakan II, Pustaka Pelajar 2006, Yogyakarta
- Sumarsono (2004), *Metode Penelitian Riset*, Andi Offset, Yogyakarta
- Suwardi (2011) *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien RSUD di Kabupaten Boyolali Provinsi Jawa Tengah* (disertasi) Universitas Tujuh Belas Agustus (Untag) Surabaya.
- Sekaran, U. (2000). *Research, Methods for Business, A Skill – Building Approach. (Third Edition)*, John Wiley & Sons, Inc: Singapore.
- Tjiptono, F dan Gregorius, C .(2005). *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Widayat (2004) ”*Service, Quality & Satisfaction*”, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Widodo, J, 2001. *Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya

Yamit, Z. (1996) *.Manajemen
Produksi dan Operasi*. Edisi
Pertama, Penerbit Ekonisia
Kampus Fakultas Ekonomi
UII Yogyakarta.

Undang – Undang Nomor 25 Tahun
2009 tentang Pelayanan
Publik.