

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI PADA DINAS SOSIAL KABUPATEN WAJO

EKA PATMASARI

*Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi,
Universitas Puangrimaggalatung, Sengkang, Indonesia
ekapatmasari7@gmail.com*

Abstrak.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi pada Dinas Sosial Kabupaten Wajo, Desain organisasi tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hierarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien. Jenis penelitian yang di gunakan adalah penelitian survei dengan pendekatan deskriptif kuantitatif Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan observasi, kuesioner dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik Pada Dinas Sosial Kabupaten Wajo dalam penelitian ini berada pada kategori Sangat Baik. Disarankan agar para pegawai lebih meningkatkan kerja sama demi pemberian pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Administrasi, Efektif

Abstract.

This study aims to determine the quality of public services in the administration of Wajo district social services. Organizational design not explicitly designed in the context of providing services to the community, full of hierarchy that makes services complicated and uncoordinated. The tendency to carry out two functions at once, the regulatory function and the administrative function, is still very slowly carried out by the government, which also causes public services to become inefficient. This type of research is a survey research with quantitative descriptive approach. Data collections finish by using observations, questionnaires and documentation. The results showed that the quality of public services at the Wajo District Social Service in this study was in the Very Good category. It recommended that employees further enhance cooperation in order to provide quality services to the community.

Keywords:

Public Services, Administration, Effective

I. LATAR BELAKANG

Birokrasi pemerintahan tidak pernah menyadari bahwa ada perubahan besar di dunia ini. Dimana semua hal harus mengacu kepada pasar, bisnis harus mengacu kepada permintaan pasar dan kalau mau berhasil dalam kompetisi ini, pelaku harus melayani pasar. Pasar birokrasi adalah seluruh masyarakat yang dilayani oleh birokrasi bukannya pejabat pemerintahan dan pimpinan birokrasi itu sendiri, tetapi rakyat. Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Perbaikan pelayanan publik di era reformasi ini merupakan harapan seluruh masyarakat, namun dalam perjalanan reformasi ternyata tidak mengalami perubahan yang signifikan. Berbagai tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai jenis pelayanan publik mengalami kemunduran yang utamanya ditandai dengan banyaknya penyimpangan dalam layanan publik tersebut. Sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, dan sumber daya manusia yang lamban dalam memberikan pelayanan, mahal, tertutup, dan diskriminatif serta berbudaya bukan melayani melainkan dilayani juga merupakan aspek layanan publik yang banyak disorot.

Rendahnya kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh sebagian aparatur pemerintahan atau administrasi Negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Kondisi ini karena di dalam kepatuhan dan disiplin terhadap standar minimum pelayanan publik masih belum terlaksana dalam pelaksanaan tugas aparatur pemerintah. Ini menyebabkan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi panjang dan melalui proses yang berbelit-belit, sehingga besar kemungkinan timbul ekonomi biaya tinggi, terjadi penyalahgunaan wewenang korupsi, kolusi, dan nepotisme, perlakuan diskriminatif dan lain-lain. Sementara itu, dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada desain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hierarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit dan tidak terkoordinasi.

Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien, sementara karakteristik pelayanan pemerintah yang sebagian bersifat monopoli sehingga tidak menghadapi permasalahan persaingan pasar menjadikan lemahnya perhatian pengelola pelayanan publik akan penyediaan pelayanan yang berkualitas. Lebih buruk lagi kondisi ini menjadikan sebagian pengelola pelayanan memanfaatkan untuk mengambil keuntungan pribadi, cenderung mempersulit prosedur pelayanannya. Akibat permasalahan tersebut, citra buruk pada pengelolaan pelayanan publik masih melekat sampai saat ini sehingga tidak ada kepercayaan masyarakat pada pengelola pelayanan. Kenyataan ini merupakan tantangan yang harus segera diatasi pada era persaingan bebas pada saat ini.

II. METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Wajo beralamatkan pada Jalan Lamadukkelleng No.1 Sengkang, dengan pertimbangan bahwa Bidang Administrasi merupakan salah satu bidang yang berinteraksi langsung memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat Kabupaten Wajo. Penelitian ini dilakukan pada Februari 2019 sampai dengan April 2019.

Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian ini adalah jenis penelitian survei dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi Pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Wajo.

Variabel dan Definisi Operasional

Variabel Penelitian

Secara teoretis variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang, atau objek, yang mempunyai “variasi” antara satu orang dengan yang lain atau satu objek dengan objek yang lain. Menurut Dr. Soekidjo Notoadmojo (2002) variabel adalah sesuatu yang dipakai sebagai ciri, sifat, maupun sifat yang didapatkan dari penelitian tentang konsep pengertian tertentu. Contoh: pendidikan, umur, gen, pekerjaan, pengetahuan, dan lain sebagainya. Sejalan dengan itu, menurut Husein Umar (2003:61), “Dalam praktik, istilah variabel dipakai sebagai sinonim untuk suatu konsep atau hal yang sedang diriset”.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, maka dapat dirumuskan di sini bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, variabel yang dikaji adalah variabel mandiri. Dalam konteks ini, variabel yang dimaksud Kualitas Pelayanan Publik.

Definisi Operasional

Menurut Nana Sudjana (2004:99), definisi operasional menjelaskan pengukuran-pengukuran dan hasil yang diharapkan dari pengukuran terhadap variabel yang terkandung dalam pertanyaan penelitian. Sejalan dengan pendapat Nana Sudjana tersebut, definisi operasional dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

Kualitas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004):

- 1) Transparansi; bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
- 2) Akuntabilitas; dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional; sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan publik dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipasi; mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

- 5) Kesamaan hak; tidak diskriminatif dalam arti tindakan membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban; pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek / subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono,2011:2008). Menurut Sugiono sampel adalah bagian atau jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misal karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti akan mengambil sampel dari populasi itu. Namun jika populasi dalam jumlah kecil maka peneliti dapat mempelajari semua yang ada pada populasi (Sugiono,2011).

Dari pengertian tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung ke Kantor Dinas Sosial untuk pengurusan misalnya penanganan fakir miskin, perlindungan sosial, jaminan sosial dan lain-lain, masyarakat yang mendapatkan pelayanan publik bidang Administrasi sejak bulan Januari sampai Oktober 2018 adalah berjumlah 662 orang.

Riduwan (2007:56) mengatakan :“Sampel adalah bagian dari populasi”. Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Sukardi (2004:55) mengatakan “untuk penelitian sosial, pendidikan, ekonomi dan politik yang berkaitan dengan masyarakat yang mempunyai karakteristik heterogen, pengambilan sampel di samping syarat tentang besarnya sampel, juga harus memenuhi syarat representativeness (keterwakilan) atau mewakili semua komponen. Untuk penentuan besarnya sampel dalam penelitian ini digunakan rumus Taro Yamane atau Slovin dalam Riduwan (2007:65) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Keterangan :

n: Jumlah sampel

N: Jumlah populasi = 662 orang

d: Presisi (ditetapkan 10% dengan tingkat kepercayaan 90%)

1: Nilai konstan

Berdasarkan rumus tersebut diperoleh jumlah sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{662}{662 \cdot (0,1)^2 + 1} = \frac{662}{662 \cdot 0.01 + 1} = \frac{662}{6,62 + 1} = \frac{662}{7,62}$$

$$n = 86,87$$

$$n = 87 \text{ (dibulatkan)}$$

Yang menjadi anggota populasi adalah masyarakat yang berkunjung dan merasakan secara langsung kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai, selanjutnya untuk menetapkan siapa-siapa yang dijadikan anggota sampel dari 87 orang responden

maka teknik penarikan sampel yang digunakan adalah incidental sampling. Sugiyono (2015) menjelaskan bahwa incidental sampling merupakan sebuah teknik yang digunakan untuk mengambil sampel berdasarkan kebetulan, artinya siapa pun orang yang bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel dengan catatan bahwa peneliti melihat orang tersebut layak digunakan sebagai sumber data.

Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2006:119), pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrument penelitian. Jadi instrument penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian. Jumlah instrument penelitian tergantung pada jumlah variabel penelitian yang telah ditetapkan untuk diteliti. Jadi penelitian ini menggunakan 1 instrumen, yaitu instrument Kualitas Pelayanan Publik (Variabel Mandiri).

Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Item
Kualitas Pelayanan Publik	- Transparansi	1. akses pada informasi yang akurat dan tepat waktu 2. penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur dan biaya 3. kemudahan akses informasi 4. menyusun mekanisme pengaduan jika terjadi pelanggaran	1-4
	- Akuntabilitas	5. adanya kesesuaian antara pelaksanaan dengan standar prosedur pelaksanaan 6. adanya sanksi yang ditetapkan atas kesalahan atau kelalaian dalam pelaksanaan kegiatan	5-6
	- Kondisional	7. Kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat 8. kemampuan pegawai dalam menghadapi kendala-kendala yang terjadi	7-8
	-Partisipatif	9. memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat	9
	-Kesamaan Hak	10. pegawai memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial dan lainnya	10
	-Keseimbangan hak dan kewajiban	11. keadilan 12. kejujuran	11-12

Selanjutnya, menurut Sugiyono (2006:120), instrument-instrumen penelitian dalam bidang sosial umumnya dan khususnya bidang administrasi yang sudah sulit ditemukan. Untuk itu maka peneliti harus mampu membuat instrument yang akan digunakan untuk penelitian.

Titik tolak dari penyusunan adalah variabel-variabel penelitian tersebut diberikan definisi operasionalnya, dan selanjutnya ditentukan indikator yang akan diukur. Dari indikator ini kemudian dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan atau pernyataan. Untuk memudahkan penyusunan instrument, maka perlu digunakan “matriks pengembangan instrument” atau “kisi-kisi instrument”.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penyusunan laporan penelitian ini ada 3 metode yang digunakan yaitu :

Kuesioner

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui (Arikunto, 2002 : 140). Kuesioner yang digunakan oleh penulis dalam memperoleh data adalah kuesioner dalam bentuk checklist, dimana responden tinggal membubuhkan tanda (check) pada tempat yang (X) telah disediakan.

Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian tersebut atau mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah prasasti, leger, notulen, rapat agenda dan lain sebagainya (Arikunto, 2002 : 206).

Metode Observasi

Metode observasi adalah pengamatan yang bertujuan untuk mendapatkan data tentang suatu masalah, sehingga diperoleh pemahaman atau sebagai alat pembuktian terhadap informasi/ keterangan yang diperoleh sebelumnya.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

Teknik Analisis Data Deskriptif Kuantitatif Metode analisis deskriptif bertujuan mengubah kumpulan data mentah menjadi yang mudah dipahami dalam bentuk informasi yang lebih ringkas (Istijanto,2005:90).

Menurut Supranto (2003:403), metode ini dapat digunakan dengan menggunakan rumus :

$$\% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

n : skor yang diperoleh

N : skor ideal

% : persentase

Menurut Eko Putro Widoyoko (2009:242), data yang sudah sampai ke persentase lalu ditafsirkan dengan kalimat – kalimat yang bersifat kualitatif, dimana hasil persentase ini dapat digolongkan sebagai berikut :

Persentase Jawaban	Kriteria
>80%	Sangat Baik
>60% - 80%	Baik
>40% - 60%	Cukup
>20% - 40%	Kurang
≤ 20%	Sangat Kurang

Sumber : Dikembangkan dari Eko Putro Widoyoko (2009:242)

Penulis menggunakan metode analisis deskriptif ini dimaksudkan agar memperoleh gambaran dan data secara sistematis yang berkaitan dengan pengembangan pegawai dan kualitas pelayanan, sehingga penulis dapat mengolah dan menyajikan data yang sistematis, akurat dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mencapai tujuan Dinas Sosial Kabupaten Wajo, tentu dibutuhkan adanya dukungan sumber daya manusia yang optimal. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Wajo yang berkunjung ke Dinas Sosial berjumlah 87 orang. Kepada responden diminta untuk mengisi latar belakang responden tanpa keharusan untuk menyebutkan nama. Hal ini untuk mengurangi hambatan psikologis dalam memberikan jawaban dan informasi yang lengkap, jujur, dan jelas. Butir pertanyaan yang terkait dengan karakteristik responden, yaitu : Jenis Pekerjaan dan Jenis Kelamin. Berikut ini data karakteristik responden yang diperoleh di lapangan :

Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Pegawai Negeri	22	25,29%
2.	Karyawan swasta	21	24,14%
3.	Wiraswasta	26	29,89%
4.	Mahasiswa/Pelajar	13	14,94%
5.	Petani	5	5,74%
Jumlah		87	100 %

Sumber data diperoleh berdasarkan data lapangan, 2019

Dari data di atas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan pekerjaan terbanyak yaitu dari Wiraswasta 29,89% Selanjutnya akan disajikan deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin yang dapat dilihat melalui tabel berikut ini :

Tabel 4.2: Deskripsi Responden Berdasarkan Status Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentasi (%)
Laki-laki	48	55,17%
Perempuan	39	44,83%
Jumlah	87	100 %

Sumber data diperoleh berdasarkan data lapangan, 2019

Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa yang responden yang terbesar dalam penelitian ini adalah masyarakat berjenis kelamin laki-laki yakni sebesar 48 orang atau 55,17% dan untuk responden perempuan sebesar 39 orang atau 44,83%.

B. Deskripsi Data Variabel Hasil Penelitian

1. Distribusi Frekuensi Data Variabel Hasil Penelitian

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

N	Valid	87
	Missing	0
Mean		44,40
Median		44,00
Mode		43
Std. Deviation		4,677
Variance		21,871
Range		19
Minimum		34
Maximum		53
Sum		3863

C. Deskripsi Skor Butir Pertanyaan Variabel

1. Skor Butir Pertanyaan Variabel Kualitas Pelayanan Publik

Tabel 4.5 Skor Butir Pertanyaan Variabel Kualitas Pelayanan Publik

No. Indikator	Skor Yang Diperoleh	Skor Ideal	Persentase (%)	Kriteria	Hitungan Skor
1	348	435	80%	Baik	Skor yang diperoleh adalah jumlah skor setiap butir pertanyaan. Skor ideal = nilai tertinggi x jumlah responden (5 x 87) = 435 Persentase = skor yang diperoleh dibagi dengan skor ideal x 100% Kriteria Eko Putro (2009;242) a. >80 % : Sangat baik b. >60% - 80% : Baik c. >40% - 60% : Cukup d. >20% - 40% : Kurang e. ≤20% : Sangat kurang
2	325	435	74,71%	Baik	
3	325	435	74,71%	Baik	
4	339	435	77,93%	Baik	
5	317	435	72,87%	Baik	
6	374	435	85,98%	Sangat Baik	
7	357	435	82,07%	Sangat Baik	
8	349	435	80,23%	Sangat Baik	
9	365	435	83,91%	Sangat Baik	
10	380	435	87,36%	Sangat Baik	
11	384	435	88,28%	Sangat Baik	
Σ	3863	4785	80,73%	Sangat Baik	

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Dinas Sosial Kabupaten Wajo adalah Sangat Baik (80,76%).

Seluruh Indikator kualitas pelayanan publik diharapkan dapat dipertahankan dan akan lebih baik jika dilakukan upaya-upaya peningkatan. Demi peningkatan indikator tersebut perlu adanya perhatian yang lebih terhadap stakeholder yang ada di dalam organisasi agar memiliki dan mengetahui standar pelayanan.

Uji Validitas

Berdasarkan tabel uji validitas (Terlampir) dapat dinyatakan bahwa semua instrumen pada variabel kualitas pelayanan publik > t tabel yaitu 0,211 yang berarti indikator-indikator kualitas pelayanan publik adalah valid.

Teknik Analisis Data Deskriptif Kuantitatif

Mengacu pada tabel kriteria jawaban responden menurut Eko Putro Widoyoko (2009;242), menghubungkan tabulasi data dengan data deskriptif kuantitatif menghasilkan kualitas pelayanan publik Pada Dinas Sosial Kabupaten Wajo berada dalam kategori Sangat Baik yakni dalam persentase 80,73%.

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan

Kualitas Pelayanan Publik Dinas Sosial Kabupaten Wajo adalah Sangat Baik (80,73%). Seluruh Indikator kualitas pelayanan publik diharapkan dapat dipertahankan dan akan lebih baik jika dilakukan upaya-upaya peningkatan. Demi peningkatan indikator tersebut perlu adanya perhatian yang lebih terhadap stakeholder yang ada di dalam organisasi untuk bekerja memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang masyarakat harapkan, selain itu perlu adanya standar operasional dalam pemberian pelayanan.

Saran

Dari hasil analisis dan pembahasan serta kesimpulan yang telah dikemukakan, maka saran – saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut :
Demi peningkatan kualitas pelayanan publik Dinas Sosial Kabupaten Wajo perlu dilaksanakan pendidikan dan pelatihan yang inovatif secara berkala, agar aparaturnya lebih menyadari tugas, fungsi, serta tanggung jawab yang diembannya
Diharapkan Kepala Dinas Sosial Kabupaten Wajo agar lebih meningkatkan hubungan kerja sama dan komunikasi dengan para pegawai demi peningkatan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

V. REFERENSI

- Agung Kurniawan. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan
- Arikunto, 2002, Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Publik. (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, S. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta
- Boediono. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Cetakan Kedua Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Estiningsih Muji.2005.Fungsi Pengawasan DPRD. Universitas Atmajaya:. Yogyakarta
- Istijanto. 2005. Riset Sumber Daya Manusia, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka.
- Kasmir.2006. Etika Customer Service. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Notoatmodjo,S.2002.Metodologi Penelitian Kesehatan. Rineka Cipta: Jakarta.
- Riawan Tjandra. 2005. Peningkatan Kapasitas Pemerintahan Daerah Dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan
- Riduwan, 2007, Pengantar Statistik, Bandung : Alfabeta
- Sinambela, L.P, dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta.
- Sudjana, Nana, 2004, Penelitian dan Penilaian Pendidikan, Bandung: Sinar Baru Algesindo
- Sugiyono, 2006, Metode Penelitian Bisnis, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sukardi.2004. Metodologi Penelitian Pendidikan. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Tjiptono, Fandy. 2006. Manajemen Jasa. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi
- Umar, Husein. 2003, Metode Riset Perilaku Organisasi, Jakarta: Gramedia