

**PENGARUH KEMAMPUAN KERJA DAN DISIPLIN PEGAWAI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DI SAMSAT KOTA SEMARANG III**

Dini Sudyanti

Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

**The Influence of Work Ability and Discipline Employee to Quality of Service
Vehicle Tax Payment (PKB) in SAMSAT Semarang Units III**

As a public service providers, SAMSAT Semarang Units III is still not optimal in carrying out payment services the Vehicle Tax (PKB). In this study the authors examined the quality of payment services the Vehicle Tax (PKB) in SAMSAT Semarang Units III to determine whether there is influence between the factors of work ability and discipline of employees for payment of service quality of the Vehicle Tax (PKB).

Type of study is a research type eksplanatori. This study used a sample of 40 respondents to the selection of accidental sampling technique. Analysis of data using quantitative methods. Testing the hypothesis using Rank Correlation Coefficient formula and formula Kendall Coefficient of Concordance.

According to the results showed a significant relationship between work ability variables (X1) with the quality of service (Y) with great effect by 25.50%, a significant relationship between the discipline variable (X2) with the quality of service (Y) with the major influence of 16.24%, and significant relationship between work ability (X1) and discipline (X2) on the quality of service (Y) with 52.42% of the effect. Based on the results showed that the work ability and labor discipline an employee has a relationship with the quality of the Vehicle Tax payments (PKB) in SAMSAT Semarang Units III.

Keywords: Work Ability, Discipline, and Quality of Service

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menurut Undang-undang No.25 tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian 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 publik. Peningkatan kualitas pelayanan merupakan suatu kebutuhan yang sangat krusial saat ini baik dalam lingkup manajemen sektor publik maupun sektor privat. Hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun semakin besar, sementara itu praktik penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perkembangan ke arah perbaikan yang berarti.

Sistem administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) atau dalam bahasa Inggris *One Roof System*, adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT. Jasa Raharja (Persero). SAMSAT bertugas untuk melayani masyarakat salah satunya dalam hal pengurusan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Sektor pajak merupakan sektor yang penting dalam pembangunan nasional, karena sebagian besar pembangunan dibiayai dari sektor pajak yang termasuk di dalamnya sektor PKB dan BBNKB. Pajak dari sektor PKB dan BBNKB terus mengalami peningkatan yang salah satu faktornya disebabkan karena semakin banyaknya jumlah wajib

pajak yang membayar pajak. Setiap harinya SAMSAT melayani ratusan wajib pajak. Dengan semakin banyaknya jumlah wajib pajak ini, SAMSAT dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat, mengingat dari wajib pajaklah SAMSAT dapat menarik pajak yang pada akhirnya pajak itu akan digunakan untuk pembiayaan negara.

Isu-isu yang berkembang di masyarakat menunjukkan bahwa SAMSAT sebagai penyelenggara pelayanan administrasi kendaraan bermotor tidak luput dari persepsi yang menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan tidak efektif dan kurang berfokus pada masyarakat sehingga menimbulkan ketidakpuasan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT. Kurang efektifnya pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di SAMSAT Kota Semarang III diantaranya dapat dilihat dari kurangnya kehandalan pegawai dalam penyelesaian pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya kemampuan pegawai dalam menyelesaikan proses pelayanan secara cepat, sehingga menimbulkan keterlambatan proses pelayanan. Masalah disiplin pegawai juga menjadi perhatian di SAMSAT Kota Semarang III yaitu penggunaan waktu yang tidak efektif dalam bekerja. Penulis menduga bahwa masih belum optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan dalam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di SAMSAT Kota Semarang III berhubungan dengan faktor kemampuan kerja dan disiplin pegawai. Faktor kemampuan kerja dan disiplin pegawai ini akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

TUJUAN PENELITIAN

- Untuk mengetahui hubungan antar variabel dan mengetahui besarnya pengaruh kemampuan kerja (X1) terhadap kualitas pelayanan (Y) pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di SAMSAT Kota Semarang III.
- Untuk mengetahui hubungan antar variabel dan mengetahui besarnya pengaruh disiplin (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di SAMSAT Kota Semarang III.
- Untuk mengetahui hubungan antar variabel dan mengetahui besarnya pengaruh kemampuan kerja (X1) dan disiplin (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di SAMSAT Kota Semarang III.

KERANGKA TEORI

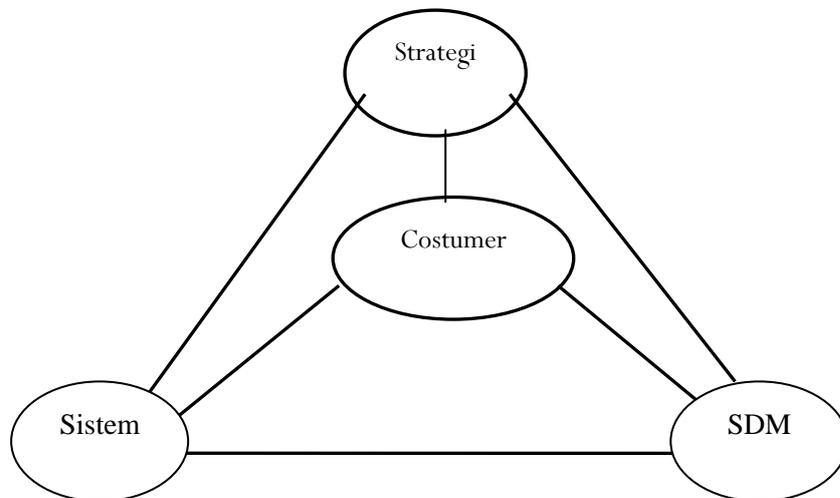
Pelayanan publik merupakan suatu bentuk jasa pelayanan, baik yang berupa barang (produk) publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah dalam penyediaannya, baik oleh pemerintah pusat/pemerintah daerah maupun oleh BUMN/BUMD, sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat serta dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sementara kualitas pelayanan diartikan sebagai terpenuhinya harapan/ kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Goetsch dan Davis (2002) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (dalam LAN,2006:16).

Albert dan Zemke mengemukakan bahwa organisasi-organisasi yang bergerak di bidang pelayanan yang sangat berhasil memiliki tiga kesamaan, yaitu:

- a. Disusunnya strategi pelayanan yang baik
- b. Orang di garis depan yang berorientasi pada pelanggan/konsumen
- c. Sistem pelanggan yang ramah

Setiap organisasi harus memenej tiga faktor tersebut untuk mewujudkan kepuasan pelanggan. Interaksi diantara empat faktor tersebut dikonsepsikan oleh Albert dan Zemke sebagai *The Service Triangle* seperti yang digambarkan di bawah ini. (Ratminto, 2010: 79)

Gambar 1.1
Model Segitiga Pelayanan



Sumber: Albrecht dan Bradford dalam Ratminto, 2010: 80

Keterangan :

- a. Strategi merupakan pernyataan yang jelas dan dikomunikasikan dengan baik mengenai posisi dan sasaran organisasi dalam hal pelayanan pelanggan.

- b. Sistem merupakan program, prosedur, dan sumber daya organisasi yang dirancang untuk mendorong, menyampaikan, dan menilai jasa/layanan yang nyaman sekaligus berkualitas bagi pelanggan.
- c. Sumber Daya Manusia merupakan karyawan di semua posisi yang memiliki kapasitas dan hasrat untuk responsif terhadap kebutuhan pelanggan.
- d. Pelanggan merupakan seseorang yang memiliki kebutuhan untuk mendapatkan jasa/layanan.

Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen pengukuran kualitas pelayanan yang telah dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam buku mereka yang diberi judul *Delivering Quality Service*. Menurut mereka (Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Ratminto, 2010: 182), ada sepuluh indikator kualitas pelayanan, yaitu:

1. Ketampakan fisik (Tangible)
2. Reliabilitas (Reliability)
3. Responsivitas (Responsiveness)
4. Kompetensi (Competence)
5. Kesopanan (Courtesy)
6. Kredibilitas (Credibility)
7. Keamanan (Security)
8. Akses (Access)
9. Komunikasi (Communication)
10. Pengertian (Understanding the customer)

Dari teori tersebut didukung dengan pendapat Moenir yang mengatakan bahwa pelayanan umum akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor yaitu faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas/pekerjaan yang dipertanggung jawabkan dan tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas/pekerjaan pelayanan.

Keenam faktor itu masing-masing mempunyai peranan berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik, berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/ tindakan dengan atau tanpa peralatan. Jika salah satu faktor dari enam unsur tersebut tidak ada atau sangat tidak memadai, maka pelayanan akan terasa kurang. Keenam faktor pendukung itu mempunyai bobot yang sama kecuali faktor kesadaran yang mempunyai bobot yang lebih tinggi dari yang lain. Kesadaran pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasi dan tugas atau pekerjaan itu sendiri. Ia akan menjadi sumber kesungguhan dalam bekerja dan disiplin dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan, sehingga hasilnya dapat diharapkan memenuhi standar yang telah

ditetapkan baik dalam perwujudan standar pelaksanaan maupun standar operasional (Moenir, 2006: 124).

Dari beberapa konsep teori yang dijabarkan diatas dan data-data yang diperoleh, penulis memberikan batasan mengenai variabel-variabel bebas yang akan dikaji lebih mendalam yaitu variabel kemampuan kerja dan disiplin yang diteliti di SAMSAT Semarang III. Variabel kemampuan kerja diturunkan dari faktor sumber daya manusia dari teori Segitiga Pelayanan dan faktor kemampuan dan keterampilan dari Moenir, sedangkan Disiplin Kerja diturunkan dari faktor kesadaran dan faktor aturan dari Moenir.

METODE PENELITIAN

- **Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan oleh penulis adalah tipe eksplanatori. Karena penelitian ini akan mengkaji hubungan antar variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan.

- **Populasi dan Sampel**

Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Semarang III pada tahun 2012. Sampel yang diambil adalah sebagian wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Semarang III. Sampling size merupakan salah satu pertimbangan dalam menentukan besarnya sampel penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah *accidental sampling* yaitu peneliti langsung mengumpulkan data dari unit sampling yang ditemui.

- **Jenis dan Sumber Data**

- a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama secara langsung. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Semarang III. Dalam hal ini, data diperoleh melalui wawancara terstruktur dengan daftar pertanyaan atau kuesioner.

- b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang telah tersedia dalam berbagai bentuk. Biasanya data ini adalah data yang telah diolah sedemikian rupa sehingga siap untuk digunakan. Data tersebut berupa data kepustakaan yang digunakan untuk melengkapi bahan serta data yang diperlukan untuk menyusun laporan ini. Data diperoleh melalui studi kepustakaan melalui buku-buku, surat kabar, dan sumber-sumber lain yang berkaitan dengan persoalan yang diteliti.

- **Skala Pengukuran**

Dalam penelitian ini, skala pengukuran yang digunakan adalah skala pengukuran ordinal, yaitu memberikan nilai atau skor untuk jawaban yang diperoleh dari daftar pertanyaan yang paling rendah sampai ke pertanyaan yang paling tinggi, dimana setiap item pertanyaan pada setiap variabel menggunakan skala likert pengukuran antara rentang skor 1 sampai dengan 4.

- **Teknik Pengumpulan Data**

1. Kuesioner, untuk memperoleh data primer yang diperlukan, teknik yang digunakan adalah pengisian kuesioner. Kuesioner, adalah pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan tertulis yang disusun secara sistematis dan berisi alternatif jawaban yang harus diisi responden.
2. Observasi, yaitu melakukan pengamatan langsung di lokasi penelitian.
3. Wawancara, yaitu mengumpulkan data dengan cara tanya jawab langsung dengan pihak-pihak yang sekiranya dapat memberikan keterangan yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Tinjauan Pustaka, adalah kegiatan yang dimaksudkan untuk mendapatkan teori-teori sebagai bahan informasi yang berhubungan dengan penelitian. Dilakukan dengan mempelajari buku referensi, hasil laporan penelitian dan bahan lainnya yang relevan.

- **Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan adalah pedoman tertulis tentang wawancara, pengamatan, dan daftar pertanyaan untuk responden. Alat ukur dalam penelitian ini berupa kuesioner, dimana pada masing-masing unsur kategori jawabannya terdiri dari berbagai pilihan jawaban. Instrumen dikembangkan dengan menggunakan skala Likert dengan empat skala. Skor terendah diberi angka 1 dan tertinggi diberi skor 4.

- **Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini digunakan analisa data kuantitatif dengan menghitung korelasi dan pengaruh dari masing-masing variabel terhadap variabel lainnya.

Pengujian hipotesis menggunakan rumus Rank Kendall dengan teknik korelasinya yaitu:

- Koefisien Korelasi Rank Kendal
- Koefisien Konkordasi Rank Kendal
- Koefisien Determinasi

HASIL PENELITIAN

✦ Hubungan Antara Variabel Kemampuan Kerja (X1) dan Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Dalam analisis yang menggunakan perhitungan program SPSS dihasilkan nilai $\tau = 0,505$ dengan nilai Sig. = .000 artinya bahwa hubungan yang dimiliki oleh kemampuan kerja dengan kualitas pelayanan adalah positif, berarti ada hubungan positif antara kemampuan kerja (X_1) dengan kualitas pelayanan (Y) dan $Z = 4,59$, ternyata uji signifikansi 1% dan 5% harga Zhitung 4,59 lebih besar daripada harga Ztabel pada taraf signifikan 1% dan 5%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kedua variabel yang diuji mempunyai hubungan yang sangat signifikan, artinya hipotesis yang menyatakan hubungan positif antara disiplin dan kualitas pelayanan ada kecenderungan dapat diterima. Selanjutnya berdasarkan hasil perhitungan Koefisien Determinasi (KD) untuk mengetahui pengaruh kemampuan pegawai (X_1) terhadap kualitas pelayanan (Y) dapat disimpulkan didapatkan hasil 25,50% yang artinya kemampuan kerja mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 25,50%.

✦ Hubungan Antara Variabel Disiplin (X_2) dan Variabel Kualitas

Pelayanan (Y)

Dalam analisis yang menggunakan perhitungan program SPSS dihasilkan nilai $\tau = 0,403$ dengan nilai Sig. = .000 artinya bahwa hubungan yang dimiliki oleh disiplin dengan kualitas pelayanan adalah positif, berarti ada hubungan positif antara disiplin (X_2) dengan kualitas pelayanan (Y). Hasil perhitungan koefisien korelasi Rank Kendall tersebut kemudian diuji signifikansinya dengan menggunakan uji Z dan didapat nilai Z hitung sebesar 3,66. Harga Zhitung tersebut kemudian dikonsultasikan dengan harga Ztabel pada taraf signifikansi 5% dimana nilai Z tabel adalah sebesar 1,96 sedangkan dengan harga Ztabel pada taraf signifikansi 1% dimana nilai Z tabel adalah sebesar 2,576. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kedua variabel yang diuji mempunyai hubungan yang sangat signifikan, artinya hipotesis yang menyatakan hubungan positif antara disiplin dan kualitas pelayanan ada kecenderungan dapat diterima. Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh disiplin (X_2) terhadap kualitas pelayanan (Y) digunakan rumus koefisien determinasi yang hasilnya sebesar 16,24% yang artinya bahwa pada variabel kualitas pelayanan (Y) terjadi perubahan sebesar 16,24% yang disebabkan oleh variabel disiplin (X_2).

✦ **Hubungan Antara Variabel Kemampuan Kerja (X1) dan Variabel Disiplin (X2) Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (Y)**

Dalam melakukan analisis data dengan perhitungan program SPSS diketahui bahwa $W = 0,724$ sebagai koefisien konkordasi kendall. Untuk uji signifikansi W pada sampel ($N > 1$) dapat digunakan nilai x melalui rumus Chi Kuadrat sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\chi^2 &= N (K - 1) W \\ &= 40 (3 - 1) 0,724 \\ &= 57,92\end{aligned}$$

Nilai χ^2 kemudian dikonsultasikan dengan harga kritis χ^2 dengan df: $N - 1 = 34$, pada taraf signifikansi 5% dimana menunjukkan angka 84.97. Berdasarkan hasil konsultasi tersebut diketahui bahwa nilai $\chi^2_{hitung} > \chi^2_{tabel}$:

- Pada taraf signifikan 1% yaitu $57,92 > 5,99$.
- Pada taraf signifikan 5% yaitu $57,92 > 9,21$.

Berdasarkan hasil analisis data tersebut dapat disimpulkan bahwa antara Kemampuan Kerja (X1) dan Disiplin (X2) dengan Kualitas Pelayanan (Y) ada korelasi positif dan sangat signifikan, dengan demikian hipotesis dapat diterima.

Selanjutnya untuk mengetahui besarnya pengaruh antara Kemampuan Kerja dan Disiplin dengan Kualitas Pelayanan digunakan rumus sebagai berikut :

$$KD = W^2 \cdot 100\%$$

$$= (0,724)^2 \cdot 100\%$$

$$= 52,42 \%$$

Hasil perhitungan di atas menunjukkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan terjadi perubahan sebesar 52,42 % sebagai akibat adanya pengaruh dari kemampuan kerja dan disiplin serta pengaruh variabel lainnya seperti motivasi, sarana pelayanan, organisasi, strategi pelayanan, dan sistem yang meliputi program, prosedur, dan sumber daya organisasi sebesar 47,58% sehingga tidak hanya kemampuan kerja dan disiplin saja yang mendeterminasikan kualitas pelayanan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dari kedua variabel bebas dalam penelitian ini ternyata variabel kemampuan kerja (X1) lebih dominan berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) dibandingkan dengan variabel disiplin (X2).

SIMPULAN

Berdasarkan data yang diperoleh dan melihat tujuan dilakukannya penelitian ini, maka diperoleh hasil penelitian di SAMSAT Kota Semarang III yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kemampuan kerja dan disiplin sebagai berikut:

1. Diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kemampuan kerja (X1) dengan kualitas pelayanan (Y) di SAMSAT Kota Semarang III. Adanya hubungan yang signifikan antara variabel kemampuan kerja (X1) dengan kualitas pelayanan (Y) yang dibuktikan dari hasil $(\tau) = 0,505$ dan $Z = 4,59$ ternyata uji signifikansi 1% dan 5% harga Zhitung 4,59

lebih besar daripada harga Z_{tabel} pada taraf signifikan 1% dan 5%. Dengan demikian **hipotesis dapat diterima secara signifikan**. Selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kemampuan kerja (X_1) terhadap kualitas pelayanan (Y) digunakan rumus koefisien determinasi menghasilkan KD sebesar 25,50%. Ini menunjukkan kemampuan kerja (X_1) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 25,50% dan sisanya 74,50% dipengaruhi faktor-faktor lain yang berhubungan dengan variabel kualitas pelayanan.

2. Diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel disiplin (X_2) dengan kualitas pelayanan (Y) di SAMSAT Semarang III. Adanya hubungan yang signifikan antara variabel disiplin (X_2) dengan kualitas pelayanan (Y) yang dibuktikan dari hasil $(\tau) = 0,403$ dan $Z = 3,66$ ternyata uji signifikansi 1% dan 5% harga Z_{hitung} 3,66 lebih besar daripada harga Z_{tabel} pada taraf signifikan 1% dan 5%. Dengan demikian **hipotesis dapat diterima secara signifikan**. Selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh disiplin (X_2) terhadap kualitas pelayanan (Y) digunakan rumus koefisien determinasi menghasilkan KD sebesar 16,24%. Ini menunjukkan disiplin (X_2) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 16,24% dan sisanya 83,76% dipengaruhi faktor-faktor lain yang berhubungan dengan variabel kualitas pelayanan.
3. Adanya hubungan yang signifikan antara kemampuan kerja (X_1) dan disiplin (X_2) terhadap kualitas pelayanan (Y) yang dibuktikan dari hasil koefisien konkordansi kendall (W) menunjukkan angka W sebesar 0,724 dan uji

signifikansi χ^2 yang menghasilkan nilai sebesar 57,92. Kemudian dikonsultasikan dengan taraf signifikansi 5% pada tabel yang diketahui sebesar 9,21. Sehingga, karena $\chi^2_{hitung} > \chi^2_{tabel}$ ($57,92 > 9,21$) maka dapat disimpulkan bahwa **hipotesis dapat diterima secara signifikan**. Adapun besarnya pengaruh variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y dapat diketahui melalui rumus Konkordasi Kendall (KD), yakni sebesar 52,42%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan di SAMSAT Kota Semarang III mengalami perubahan sebesar 52,42%, sedangkan pengaruh dari variabel-variabel lain sebesar 47,58%.

DAFTAR PUSTAKA

- Hersey, Paul dan Ken Blanchard, 1986. *Manajemen Perilaku Organisasi : Pendayagunaan SDM*. Jakarta : Erlangga
- Istianto, Bambang. 2009. *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Lembaga Administrasi Negara. 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.
- Manullang, 1995. *Organisasi dan Manajemen*, Edisi 1. Yogyakarta: CV Liberty
- Moenir, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mohamad, Ismail. 2006. *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Sinergi Visi Utama, 2010.
- Ratminto, dkk. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

- Riduwan. 2008. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri, dan Sofian Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. 2007. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, Miftah. 1990. *Aspek-Aspek Administrasi Negara*. Gholia: Jakarta.
- Warella. Y. 1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*. Semarang : FISIP UNDIP