

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN BAGI PELANGGAN
DI OBYEK WISATA TAMAN MARGA SATWA
MANGKANG**

RINGKASAN SKRIPSI

Penulis

AGUS SUSILO
NIM : D2A607005

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2012**

ABSTRACT

TITLE : *Analysis of Participant Satisfaction Services in the State Highways Animal Sights Mangkang*
NAME : AGUS SUSILO
NIM : D2A607005

This research aims is to describe the level of service satisfaction for customers in the State Highways Animal Sights Mangkang. The study used a descriptive quantitative research or design that is mixed between qualitative with quantitative to measure customer satisfaction in service for Marga Park Animal Sights Mangkang. The sample of this study is 150 respondents. Data analysis technique uses the Community Satisfaction Index.

The findings of the research show that the overall performance quality of service to customers in the State Highways Animal Sights Mangkang be categorized either. However, some aspects still need to be repaired, although some other aspects have shown good performance.

Some aspects of the performance are good, they are: Disclosure of information about service procedures, clarity of line role in the procedure of service, simplicity of procedures, identity assurance, and responsibilities of care workers, workers in providing service Honesty, Courtesy and friendliness of service personnel, Respect and appreciation officer with the public, details of service charges Clarity, Clarity service schedule.

Then the other aspects that still need to be improved performance include: easy to find / contact the service personnel, certainty responsible of ministry officials, Reliability schedule service, cleanliness and neatness of the environment, availability of service facilities, modern and completeness of facilities and infrastructure, security neighborhood services, security facilities and services are used, the security against risks resulting from the implementation of the service.

Keywords: Satisfaction, Service

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu jenis industri baru yang mampu menghasilkan pertumbuhan ekonomi yang cepat dalam menyediakan lapangan kerja peningkatan penghasilan, standar hidup serta menstimulasi sektor-sektor produktivitas yang lain. Sebagai industri pariwisata yang merupakan rangkuman dari berbagai usaha secara bersama-sama menghasilkan produk-produk atau jasa-jasa atau layanan-layanan atau services, yang nantinya baik secara langsung ataupun tidak langsung akan dibutuhkan oleh wisatawan selama perjalanannya. Menurut Schmoll (dalam Sihite, 2000:54) mengatakan bahwa industri pariwisata tidak lain adalah bukan merupakan suatu industri yang berdiri sendiri, tetapi merupakan suatu industri dari serangkaian perusahaan yang menghasilkan produk yang berbeda satu dengan yang lainnya berbeda dalam besar perusahaannya, lokasinya organisasinya dan fungsi serta metode yang dipergunakan di dalam pemasarannya.

Kota Semarang merupakan salah satu daerah yang kaya akan objek wisata baik wisata alamnya yang sangat menarik, wisata budaya, peninggalan sejarah dan sejarah teknologi. Salah satu potensi yang dimiliki oleh Kota Semarang adalah Taman Margasatwa Semarang berada di bawah naungan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang. Didirikan pada tahun 2004, di atas tanah seluas 10 hektar. Obyek wisata Taman Margasatwa terletak di jalur yang sangat strategis yang berada di Jl. Walisongo KM 16 kelurahan Wonosari Mangkang. Sampai saat

ini koleksi di taman margasatwa ini berjumlah sekitar 220 ekor yang berasal dari satwa-satwa penjurur negeri. Berbagai koleksi jenis tanaman pun turut menghiasi taman wisata ini dan tak terkecuali satwa langka yang dilindungi Pemerintah juga turut ditangkarkan di taman margasatwa ini. Selain menikmati atraksi menarik dari satwa-satwa langka, pengunjung juga dapat belajar secara langsung di alam terbuka. Taman Margasatwa Semarang merupakan kebun binatang dan didalamnya terdapat permainan anak-anak dan kolam renang (*waterboom*).

Berdasarkan latar belakang di atas bahwa obyek wisata Taman Margasatwa Semarang sebagai bentuk kebijakan publik sering muncul beberapa masalah, sehingga menyebabkan pelaksanaan tidak sesuai dengan yang direncanakan. Adapun permasalahan yang muncul antara lain jumlah pengunjung dan hasil pendapatan obyek wisata Taman Margasatwa Semarang tahun 2009 sampai tahun 2010 terdapat kecenderungan penurunan disebabkan kurang suksesnya pengembangan pariwisata di Kota Semarang selama ini tidak terlepas dari kurang tepatnya strategi kebijakan yang diterapkan.

Kebijakan Pemerintah Kota Semarang selama ini hanya terfokus pada pemberian kemudahan dalam perijinan, pembangunan sarana dan prasarana masih kurang. Kebijakan tersebut hanya berpihak pada mereka yang memiliki dana (modal) tanpa memperhatikan keterlibatan masyarakat setempat. Tidak dilibatkannya masyarakat setempat sebagai agen-agen pengembangan pariwisata mengakibatkan munculnya berbagai permasalahan dan kendala yang mau atau tidak mau harus dihadapi oleh pemerintah Kota Semarang.

Adanya kesenjangan antara masyarakat lokal dan pendatang, sebagai akibat dari kebijakan yang meletakkan masyarakat lokal sebagai obyek dan bukan sebagai subyek pengembangan pariwisata. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan berdasarkan Kep. MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Standar Pelayanan. Sedangkan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat yang tertuang dalam Kep. Men. PAN No : KEP/25/M.PAN/2/2004, adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Melihat kendala-kendala tersebut di atas, jika tidak segera diatasi akan sangat menghambat proses pelayanan sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pihak UPT Taman Marga Satwa Mangkang. Untuk itu pemerintah harus segera melakukan upaya-upaya perbaikan kepuasan pelayanan, sehingga pelayanan tersebut dapat dirasakan manfaatnya semaksimal mungkin. Berdasarkan uraian di atas maka dalam penelitian ini diambil judul ” Analisis Kepuasan Pelayanan Bagi Pelanggan di Obyek Wisata Taman Marga Satwa Mangkang”.

B. Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Obyek Wisata Taman Marga Satwa Mangkang.
2. Bagaimana penilaian tingkat kepuasan pelanggan atas layanan yang telah diterima dan diharapkan di Obyek Wisata Taman Marga Satwa Mangkang

C. Landasan Teori

C.1. Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan diartikan sebagai usaha melayani, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang di perlukan seseorang (dalam Saiful Deni, 2006).

Pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian, karena itu ia merupakan proses dan sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. (Moenir, 2001 : 27).

Menurut Kotler (dalam Rambat Lupiyoadi, 2001:5) yang dimaksud dengan pelayanan adalah Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun.

C.2. Pelayanan Publik

Proses pelayanan publik menurut Widodo (dalam Saiful Deni, 2006) diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat

yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan.

Miftah Thoha (dalam Paskarina dan Mardiah. 2004) mendefinisikan pelayanan masyarakat sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan/atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian suatu tujuan tertentu.

Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (dalam Saifui Deni, 2006) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan atas peraturan perundang-undangan.

C.3. Kepuasan Masyarakat

Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen (1995, p.511): "*Customer satisfaction is defined as the overall attitudes regarding goods or services after its acquisition and uses*". Oleh karena itu, badan usaha harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Sebab, bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat mengakibatkan kesetiaan masyarakat akan suatu produk menjadi luntur dan beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain.

C.4. Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat yang tertuang dalam Kep. Men. PAN No : KEP/25/M.PAN/2/2004, adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Dengan demikian, indeks sering digunakan sebagai alat untuk melihat kemajuan / kemunduran atau peningkatan / penurunan ukuran tertentu (pelanggan / masyarakat). (LAN, 2006:244). Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat dimaknai sebagai data atau informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dengan cara membandingkan antara harapan dengan kenyataan.

D. Definisi Konseptual

Kualitas pelayanan adalah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan publik yang mampu memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat luas. Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi.

IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat

masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

E. Metode Penelitian

E.1. Perspektif Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan rancangan atau desain penelitian deskriptif kuantitatif yaitu mixed antara kualitatif dengan kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan bagi pelanggan di Obyek Wisata Taman Marga Satwa Mangkang.

E.2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang akan digunakan adalah kuesioner. Kuesioner penelitian kemudian dibagi kepada 150 orang responden dibuat dalam bentuk rating scale sesuai dengan skala pengukuran yang dipakai. Jumlah responden ini adalah sesuai dengan jumlah responden yang dipersyaratkan dalam kepmen PAN No. 25 tahun 2004.

E.3. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kepuasan pelayanan Obyek Wisata Taman Marga Satwa Mangkang dari perspektif pelanggan. Unit analisis penelitian dengan sendirinya adalah individu (pelanggan Obyek Wisata Taman Marga Satwa Mangkang). Sampel diambil secara *accidental sampling*, yaitu pelanggan yang datang untuk berwisata di Obyek Wisata Taman Marga Satwa

Mangkang saat ditemui oleh peneliti. Sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini sebanyak 150 responden.

E.4. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis datanya dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terdapat 14 unsur atau indikator yang dikaji. Hasil perhitungan dari penggunaan rumus-rumus tersebut kemudian dimasukkan ke dalam Diagram Kartesius. Dari sini, diketahui mana indikator-indikator yang merupakan prestasi kepuasan pelayanan bagi pelanggan di Obyek Wisata Taman Marga Satwa Mangkang dan perlu dipertahankan. Selain itu juga diketahui mana indikator-indikator yang kualitasnya tidak bagus dan perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan.

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Kinerja Kepuasan pelayanan di Taman Margasatwa Semarang Secara Keseluruhan.

Analisis kinerja dari kepuasan pelayanan di Taman Margasatwa Semarang secara keseluruhan dapat dilakukan dengan cara menghitung nilai indeks dari unit pelayanan kinerja secara keseluruhan, adapun nilai indeks dapat diperoleh dengan cara mengalikan masing-masing bobot rata-rata unsur dengan bobot nilai rata-rata tertimbang, seperti dapat dilihat pada tabel di bawah.

Tabel 1
 Nilai Rata-rata Unsur dari Masing-masing Unit Pelayanan pada Taman
 Margasatwa Semarang

No	Unsur Pelayanan	Bobot Rata-rata Unsur	Nilai Rata-rata Unsur	Keterangan
1	Prosedur Pelayanan	421.75	2.81	Baik
2	Persyaratan Pelayanan	378.67	2.52	Baik
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	376.00	2.51	Baik
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	371.33	2.48	Tidak Baik
5	Tanggung jawab Petugas Pelayanan	351.33	2.34	Tidak Baik
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	351.75	2.35	Tidak Baik
7	Kecepatan Pelayanan	371.00	2.47	Tidak Baik
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	357.50	2.38	Tidak Baik
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	418.00	2.79	Baik
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	428.00	2.85	Baik
11	Kepastian Biaya Pelayanan	463.50	3.09	Baik
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	381.00	2.54	Baik
13	Kenyamanan Lingkungan	309.67	2.06	Tidak Baik
14	Keamanan Lingkungan	358.67	2.39	Tidak Baik

Sumber : Diolah dari data primer

B. Analisis Tingkat Kepentingan Kepuasan Secara Keseluruhan.

Setelah menganalisis tingkat kepentingan per indikator, berikut ini akan dianalisis tingkat kepentingan secara keseluruhan. Jumlah bobot dari 14 indikator yang meliputi 37 sub indikator secara keseluruhan apabila dirata-rata akan diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 70,24 % .seperti terlihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2
 Penilaian Tingkat kesesuaian terhadap Aspek-aspek Pelayanan Publik
 Taman Margasatwa Semarang

No	Aspek-Aspek yang dinilai	Nilai Tingkat		Tingkat Kesesuaian (%)
		Kinerja	Kepentingan	
I	PROSEDUR PELAYANAN			
1	Keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan	456	539	84.60%
2	Kejelasan alur dalam prosedur pelayanan	417	552	75.54%
3	Kesederhanaan mengenai prosedur pelayanan	421	562	74.91%
4	Fleksibilitas prosedur pelayanan	393	536	73.32%
II	PERSYARATAN PELAYANAN			
5	Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan	385	529	72.78%
6	Kemudahan mengurus / memenuhi persyaratan pelayanan	372	528	70.45%
7	Kejelasan mengenai persyaratan pelayanan	379	526	72.05%
III	KEJELASAN PETUGAS PELAYANAN			
8	Kepastian mengenai identitas dan tanggung jawab petugas pelayanan.	384	544	70.59%
9	Kemudahan menemui/ menghubungi petugas pelayanan	368	540	68.15%
IV	KEDISIPLINAN PETUGAS PELAYANAN			
10	Kredibilitas petugas pelayanan	360	521	69.10%
11	Ketepatan waktu petugas menyelesaikan pelayanan	365	528	69.13%
12	Kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan	389	542	71.77%
V	TANGGUNG JAWAB PETUGAS PELAYANAN			
13	Kejelasan tanggung jawab petugas pelayanan	354	533	66.42%
14	Kepastian tanggung jawab petugas pelayanan	355	541	65.62%
15	Keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan	345	531	64.97%
VI	KEMAMPUAN PETUGAS PELAYANAN			
16	Kemampuan fisik petugas	353	517	68.28%
17	Kemampuan intelektual petugas	350	535	65.42%
18	Kemampuan konseptual petugas	337	537	62.76%
19	Kemampuan administrasi petugas	367	519	70.71%
VII	KECEPATAN PELAYANAN			
20	Ketepatan waktu pelayanan	360	527	68.31%
21	Keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan	382	533	71.67%
VIII	KEADILAN MENDAPATKAN PELAYANAN			
22	Kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan	351	528	66.48%

23	Kemerataan jangkauan / cakupan dalam pelaksanaan pelayanan.	364	530	68.68%
IX	KESOPANAN DAN KERAMAHAN PETUGAS			
24	Kesopanan dan keramahan oleh petugas pelayanan	432	542	79.70%
25	Penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat.	404	544	74.26%
X	KEWAJARAN BIAYA PELAYANAN			
26	Keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan masyarakat.	417	523	79.73%
27	Kewajaran besarnya biaya pelayanan dengan hasil pelayanan.	439	525	83.62%
XI	KEPASTIAN BIAYA PELAYANAN			
28	Kejelasan mengenai rincian biaya pelayanan	465	540	86.11%
29	Keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan	462	529	87.33%
XII	KEPASTIAN JADWAL PELAYANAN			
30	Kejelasan jadwal pelayanan	398	555	71.71%
31	Kehandalan jadwal pelayanan	364	554	65.70%
XIII	KENYAMANAN LINGKUNGAN			
32	Kebersihan, kerapian dan keteraturan sarana dan prasarana pelayanan.	318	557	57.09%
33	Ketersediaan fasilitas pendukung sarana dan prasarana	309	563	54.88%
34	Kemutahiran dan kelengkapan sarana dan prasarana	302	566	53.36%
XIV	KEAMANAN PELAYANAN			
35	Keamanan lingkungan tempat pelayanan	352	552	63.77%
36	Keamanan sarana dan prasarana pelayanan yang digunakan	360	551	65.34%
37	Keamanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan	364	552	65.94%
	Rata-rata (X)	378	539,64	70.4%

Sumber : Diolah dari data primer

C. Analisis Hasil Penelitian

Analisis hasil penelitian ini akan menyajikan dua hal yang sesuai dengan tujuan penelitian ini yaitu : pertama, akan disajikan analisis hasil pengukuran kinerja Taman Margasatwa Semarang secara keseluruhan. Kedua, akan disajikan

tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diterima (kinerja) dengan pelayanan yang diharapkan (tingkat kepentingan).

1. Analisis Hasil Kinerja Taman Margasatwa Semarang

Berikut hasil pengukuran kinerja secara keseluruhan pengukuran

Tabel 3
Hasil Pengukuran Kinerja secara Keseluruhan Pengukuran

No	Aspek-Aspek yang dinilai	Bobot	Hasil Pengukuran
I	PROSEDUR PELAYANAN		
1	Keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan	456	
2	Kejelasan alur dalam prosedur pelayanan	417	
3	Kesederhanaan mengenai prosedur pelayanan	421	
4	Fleksibilitas prosedur pelayanan	393	
	Rata-rata	421.75	Bagus
II	PERSYARATAN PELAYANAN		
5	Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan	385	
6	Kemudahan mengurus/memenuhi persyaratan pelayanan	372	
7	Kejelasan mengenai persyaratan pelayanan	379	
	Rata-rata	378.67	Bagus
III	KEJELASAN PETUGAS PELAYANAN		
8	Kepastian mengenai identitas dan tanggung jawab petugas pelayanan.	384	
9	Kemudahan menemui/ menghubungi petugas pelayanan	368	
	Rata-rata	376.00	Bagus
IV	KEDISIPLINAN PETUGAS PELAYANAN		
10	Kredibilitas petugas pelayanan	360	
11	Ketepatan waktu petugas menyelesaikan pelayanan	365	
12	Kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan	389	
	Rata-rata	371.33	Tidak Bagus
V	TANGGUNG JAWAB PETUGAS PELAYANAN		
13	Kejelasan tanggung jawab petugas pelayanan	354	
14	Kepastian tanggung jawab petugas pelayanan	355	
15	Keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan	345	
	Rata-rata	351.33	Tidak Bagus
VI	KEMAMPUAN PETUGAS PELAYANAN		
16	Kemampuan fisik petugas	353	
17	Kemampuan intelektual petugas	350	
18	Kemampuan konseptual petugas	337	
19	Kemampuan administrasi petugas	367	
	Rata-rata	351.75	Tidak Bagus

VII	KECEPATAN PELAYANAN		
20	Ketepatan waktu pelayanan	360	
21	Keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan	382	
	Rata-rata	371.00	Tidak Bagus
VIII	KEADILAN MENDAPATKAN PELAYANAN		
22	Kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan	351	
23	Kemerataan jangkauan dlm pelaksanaan pelayanan.	364	
	Rata-rata	357.50	Tidak Bagus
IX	KESOPANAN DAN KERAMAHAN PETUGAS		
24	Kesopanan dan keramahan oleh petugas pelayanan	432	
25	Penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat.	404	
	Rata-rata	418.00	Bagus
X	KEWAJARAN BIAYA PELAYANAN		
26	Keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan masyarakat.	417	
27	Kewajaran besarnya biaya pelayanan dengan hasil pelayanan.	439	
	Rata-rata	428.00	Bagus
XI	KEPASTIAN BIAYA PELAYANAN		
28	Kejelasan mengenai rincian biaya pelayanan	465	
29	Keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan	462	
	Rata-rata	463.50	Bagus
XII	KEPASTIAN JADWAL PELAYANAN		
30	Kejelasan jadwal pelayanan	398	
31	Kehandalan jadwal pelayanan	364	
	Rata-rata	381.00	Bagus
XIII	KENYAMANAN LINGKUNGAN		
32	Kebersihan, kerapian dan keteraturan sarana dan prasarana pelayanan.	318	
33	Ketersediaan fasilitas pendukung sarana dan prasarana	309	
34	Kemutahiran dan kelengkapan sarana dan prasarana	302	
	Rata-rata	309.67	Tidak Bagus
XIV	KEAMANAN PELAYANAN		
35	Keamanan lingkungan tempat pelayanan	352	
36	Keamanan sarana dan prasarana pelayanan yang digunakan	360	
37	Keamanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan	364	
	Rata-rata	358.67	Tidak Bagus
	Rata-rata Keseluruhan (Indikator 1-14)	381.30	Bagus

Sumber : Rekapitulasi Hasil Penelitian.

Tabel 4
Rekapitulasi Kinerja secara Keseluruhan

	Hasil Pengukuran	Frekuensi	Persentase (%)
1	Bagus	7	50
2	Tidak Bagus	7	50
Jumlah		14	

Sumber : Rekapituasi Hasil Penelitian

2. Penilaian Tingkat Kepuasan Pelanggan

Berikut peneliti akan menyajikan perhitungan rata-rata setelah penilaian tingkat kepentingan dan kinerja dilakukan serta penyajian dalam bentuk diagram

Kartesius:

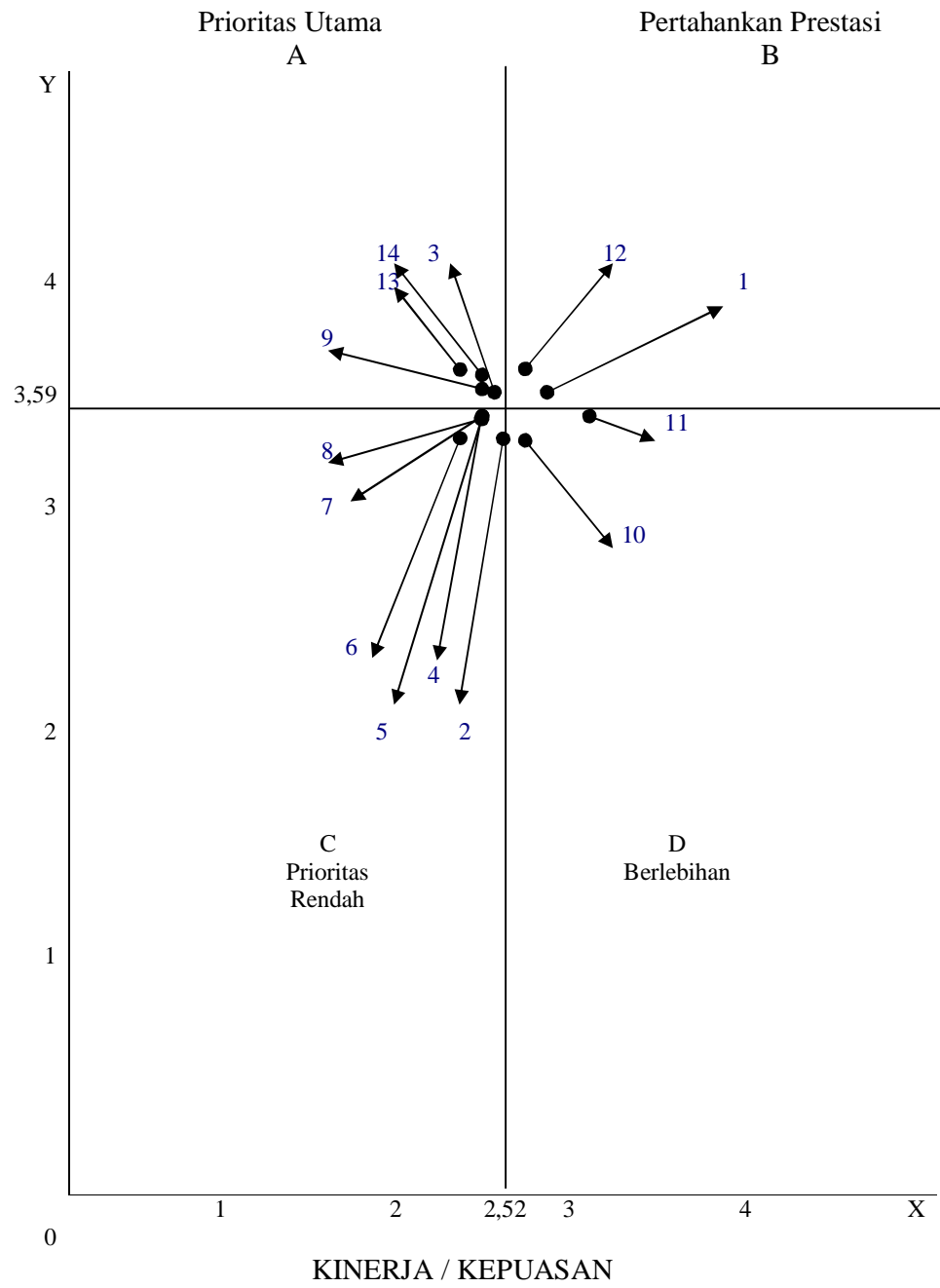
Tabel 5
Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja dan penilaian Kepentingan pada Aspek-aspek yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan di Taman Margasatwa Semarang

No	Aspek-Aspek yang dinilai	Nilai Tingkat		Rata-rata		Kuadran
		Kinerja	Kepentingan	X	Y	
I	PROSEDUR PELAYANAN	421.75	547.25	2.81	3.65	B
1	Keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan	456	539	3.04	3.59	BD
2	Kejelasan alur dalam prosedur pelayanan	417	552	2.78	3.68	B
3	Kesederhanaan mengenai prosedur pelayanan	421	562	2.81	3.75	B
4	Fleksibilitas prosedur pelayanan	393	536	2.62	3.57	D
II	PERSYARATAN PELAYANAN	378.67	527.67	2.52	3.52	CD
5	Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan	385	529	2.57	3.53	D
6	Kemudahan mengurus / memenuhi persyaratan pelayanan	372	528	2.48	3.52	CD
7	Kejelasan mengenai persyaratan pelayanan	379	526	2.53	3.51	D
III	KEJELASAN PETUGAS PELAYANAN	376.00	542.00	2.51	3.61	A
8	Kepastian mengenai identitas dan tanggung jawab petugas pelayanan.	384	544	2.56	3.63	B
9	Kemudahan menemui/ menghubungi petugas pelayanan	368	540	2.45	3.60	A

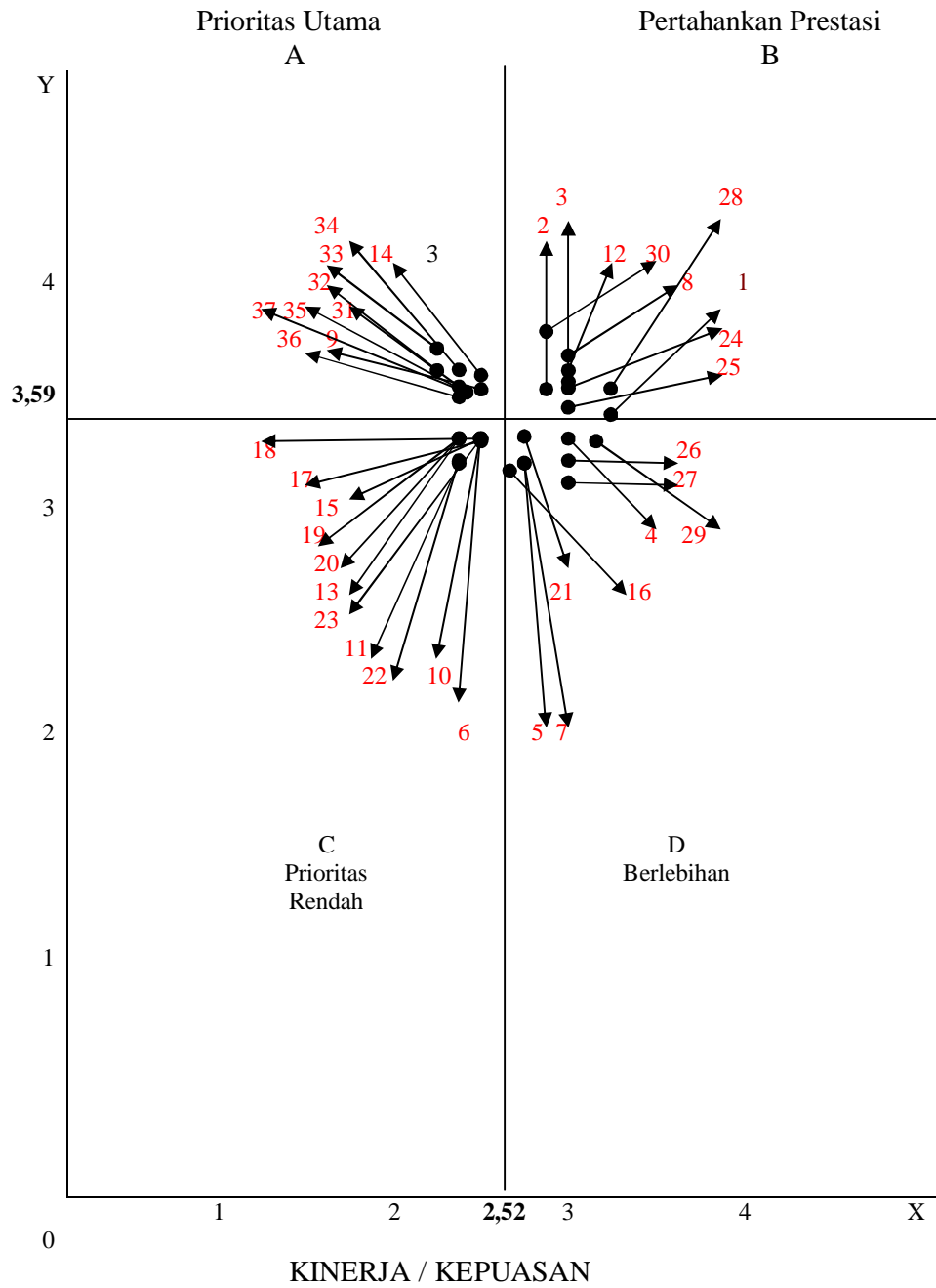
IV	KEDISIPLINAN PETUGAS PELAYANAN	371.33	530.33	2.48	3.54	C
10	Kredibilitas petugas pelayanan	360	521	2.40	3.47	C
11	Ketepatan waktu petugas menyelesaikan pelayanan	365	528	2.43	3.52	C
12	Kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan	389	542	2.59	3.61	B
V	TANGGUNG JAWAB PETUGAS PELAYANAN	351.33	535.00	2.34	3.57	C
13	Kejelasan tanggung jawab petugas pelayanan	354	533	2.36	3.55	C
14	Kepastian tanggung jawab petugas pelayanan	355	541	2.37	3.61	A
15	Keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan	345	531	2.30	3.54	C
VI	KEMAMPUAN PETUGAS PELAYANAN	351.75	527.00	2.35	3.51	C
16	Kemampuan fisik petugas	353	517	2.35	3.45	C
17	Kemampuan intelektual petugas	350	535	2.33	3.57	C
18	Kemampuan konseptual petugas	337	537	2.25	3.58	C
19	Kemampuan administrasi petugas	367	519	2.45	3.46	C
VII	KECEPATAN PELAYANAN	371.00	530.00	2.47	3.53	C
20	Ketepatan waktu pelayanan	360	527	2.40	3.51	C
21	Keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan	382	533	2.55	3.55	D
VIII	KEADILAN MENDAPATKAN PELAYANAN	357.50	529.00	2.38	3.53	C
22	Kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan	351	528	2.34	3.52	C
23	Kemerataan jangkauan / cakupan dalam pelaksanaan pelayanan.	364	530	2.43	3.53	C
IX	KESOPANAN DAN KERAMAHAN PETUGAS	418.00	543.00	2.79	3.62	B
24	Kesopanan dan keramahan oleh petugas pelayanan	432	542	2.88	3.61	B
25	Penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat.	404	544	2.69	3.63	B
X	KEWAJARAN BIAYA PELAYANAN	428.00	524.00	2.85	3.49	D
26	Keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan masyarakat.	417	523	2.78	3.49	D
27	Kewajaran besarnya biaya pelayanan dengan hasil pelayanan.	439	525	2.93	3.50	D

XI	KEPASTIAN PELAYANAN	BIAYA	463.50	534.50	3.09	3.56	D
28	Kejelasan mengenai rincian biaya pelayanan		465	540	3.10	3.60	B
29	Keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan		462	529	3.08	3.53	D
XII	KEPASTIAN PELAYANAN	JADWAL	381.00	554.50	2.54	3.70	B
30	Kejelasan jadwal pelayanan		398	555	2.65	3.70	B
31	Kehandalan jadwal pelayanan		364	554	2.43	3.69	A
XIII	KENYAMANAN LINGKUNGAN		309.67	562.00	2.06	3.75	A
32	Kebersihan, kerapian dan keteraturan sarana dan prasarana pelayanan.		318	557	2.12	3.71	A
33	Ketersediaan fasilitas pendukung sarana dan prasarana		309	563	2.06	3.75	A
34	Kemutahiran dan kelengkapan sarana dan prasarana		302	566	2.01	3.77	A
XIV	KEAMANAN PELAYANAN		358.67	551.67	2.39	3.68	A
35	Keamanan lingkungan tempat pelayanan		352	552	2.35	3.68	A
36	Keamanan sarana dan prasarana pelayanan yang digunakan		360	551	2.40	3.67	A
37	Keamanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan		364	552	2.43	3.68	A
RATA-RATA					2.54	3.59	

Gambar 1
 Diagram Kartesius dari Indikator-indikator yang Mempengaruhi Kepuasan
 Pelayanan Pelanggan di Taman Margasatwa Semarang



Gambar 2
 Diagram Kartesius dari Aspek-aspek yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan
 Pelanggan di Taman Margasatwa Semarang



D. Pembahasan

Berdasarkan temuan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan di depan maka dapat diketahui bahwa kinerja pelayanan di Taman Margasatwa Semarang tergolong berada dalam kondisi baik. Akan tetapi didalamnya masih terdapat beberapa sub indikator yang kinerjanya kurang baik bahkan beberapa indikator nilainya juga kritis atau berbeda tipis dengan posisi kinerja yang tidak baik. Oleh sebab itu, peningkatan kinerja agar lebih ditingkatkan terutama perbaikan kinerja pada aspek-aspek yang kinerjanya masih kurang bagus dan tidak memuaskan pelanggan masih harus terus dilakukan. Hasil penelitian menunjukkan dari 14 indikator yang diukur dapat dilihat bahwa antara indikator yang berada dalam kondisi baik dengan yang berada pada posisi tidak baik jumlahnya sama yaitu 7 indikator. Namun apabila dirinci berdasarkan item (sub indikator) dari 37 item yang diukur, yang tergolong dalam posisi baik jumlahnya ada 17 item, sementara 20 item lainnya berada dalam kondisi tidak baik. Hal ini berarti lebih dari setengah item berada dalam kondisi tidak baik sehingga kedepan patut dijadikan bahan evaluasi dalam upaya peningkatan kepuasan pelayanan terutama kepada pelanggan.

Apabila dilihat secara lebih spesifik melalui diagram Kartesius, terdapat 9 aspek tergolong berada pada kuadran dimana prioritas perbaikan menjadi urutan prioritas utama, aspek-aspek tersebut adalah:

1. aspek kemudahan untuk menemui/menghubungi petugas pelayanan
2. aspek kepastian tanggung jawab petugas pelayanan
3. aspek keandalan jadwal pelayanan

4. aspek kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan
5. aspek ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan
6. aspek kemutakhiran dan kelengkapan sarana dan prasarana
7. aspek keamanan lingkungan tempat pelayanan
8. aspek keamanan sarana dan prasarana pelayanan yang digunakan dan
9. aspek keamanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Dari kesembilan aspek tersebut, kemutakhiran dan kelengkapan sarana dan prasarana berada dalam prioritas teratas untuk upaya perbaikan kinerja dalam rangka peningkatan kepuasan pelayanan.

Sejalan dengan pemikiran Zeithaml dkk (1990), yang mengemukakan mengenai *servqual*, bahwa kepuasan pelayanan yang baik adalah pertemuan atau melebihi apa yang diharapkan konsumen dari pelayanan yang diberikan. Tinggi rendahnya kepuasan pelayanan tergantung pada kinerja yang diberikan dalam konteks apa yang konsumen harapkan. Artinya apabila suatu organisasi menginginkan kinerja pelayanannya tergolong baik, maka organisasi tersebut harus dapat memenuhi apa yang konsumen harapkan. *Servqual* atau kepuasan pelayanan mengkaitkan dua dimensi sekaligus, yaitu satu pihak penilaian *servqual* pada dimensi konsumen (*customer*). Sedangkan di pihak lain juga dapat dilakukan pada dimensi provider atau secara lebih dekat lagi adalah terletak pada kemampuan kepuasan pelayanan yang diberikan oleh “ orang-orang yang melayani “ dari tingkat manajerial sampai ke tingkat front line service.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab 2 permasalahan pokok yang diajukan dalam awal penelitian ini yaitu mengenai pengukuran kualitas pelayanan pelanggan di Taman Margasatwa Semarang dan penilaian tingkat kepuasan pelanggan atas layanan yang telah diterima dan diharapkannya.

1. Pengukuran Kepuasan pelayanan

Pengukuran kepuasan pelayanan pelanggan di Taman Margasatwa Semarang didasarkan pada pengukuran kinerja pelayanan, mengingat untuk melihat kualitas layanan diukur melalui kinerja pelayanan. Adapun kinerja pelayanan di Taman Margasatwa Semarang didasarkan atas 14 indikator yang dirinci dalam 37 sub indikator. Temuan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 14 indikator yang ada, 7 indikator berada dalam posisi yang bagus dan 7 indikator lainnya dikategorikan dalam posisi yang tidak bagus. Indikator yang berada dalam posisi bagus adalah prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan. Sedangkan 7 indikator yang kategorinya tidak bagus adalah kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kenyamanan pelayanan dan keamanan lingkungan pelayanan. Namun secara keseluruhan nilai IKM unit pelayanan kinerjanya dikategorikan dalam

kondisi yang baik atau bagus. Apabila dirinci berdasarkan item (sub indikator) maka dari 37 item yang diukur, yang tergolong dalam posisi bagus jumlahnya ada 17 item, sementara 20 item lainnya berada dalam kondisi tidak bagus. Adapun 17 sub indikator yang tergolong dalam kondisi bagus adalah :

- a. keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan,
- b. kejelasan alur dalam prosedur pelayanan,
- c. kesederhanaan mengenai prosedur pelayanan,
- d. fleksibilitas prosedur pelayanan,
- e. keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan,
- f. kemudahan mengurus / memenuhi persyaratan pelayanan,
- g. kejelasan mengenai persyaratan pelayanan,
- h. kepastian mengenai identitas dan tanggung jawab petugas pelayanan,
- i. Kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan,
- j. Keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan,
- k. Kesopanan dan keramahan oleh petugas pelayanan,
- l. Penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat,
- m. Keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan masyarakat,
- n. Kewajaran besarnya biaya pelayanan dengan hasil pelayanan
- o. Kejelasan mengenai rincian biaya pelayanan,
- p. Keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan, dan
- q. Kejelasan jadwal pelayanan.

Sementara 20 item yang berada dalam posisi tidak baik/bagus adalah :

- a. Kemudahan menemui/ menghubungi petugas pelayanan,

- b. Kredibilitas petugas pelayanan,
- c. Ketepatan waktu petugas menyelesaikan pelayanan,
- d. Kejelasan tanggung jawab petugas pelayanan,
- e. Kepastian tanggung jawab petugas pelayanan,
- f. Keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan,
- g. Kemampuan fisik petugas,
- h. Kemampuan intelektual petugas,
- i. Kemampuan konseptual petugas,
- j. Kemampuan administrasi petugas,
- k. Ketepatan waktu pelayanan,
- l. Kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan,
- m. Kemerataan jangkauan / cakupan dalam pelaksanaan pelayanan,
- n. Keandalan jadwal pelayanan,
- o. Kebersihan, kerapian dan keteraturan sarana dan prasarana pelayanan,
- p. Ketersediaan fasilitas pendukung sarana dan prasarana,
- q. Kemutahiran dan kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan,
- r. Keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan,
- s. Keamanan sarana dan prasarana pelayanan yang digunakan da,
- t. Keamanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Hal ini berarti lebih dari setengah item berada dalam kondisi tidak bagus sehingga kedepan patut dijadikan bahan evaluasi dalam upaya peningkatan kepuasan pelayanan terutama kepada pelanggan. Fokus atau prioritas

peningkatan kinerja berada pada indikator kenyamanan lingkungan pelayanan, mengingat secara psikologis pelanggan akan merasa terbantu kesembuhannya bila berada dalam lingkungan yang nyaman. Meskipun berada dalam kategori kepuasan pelayanan yang bagus namun harus diingat bahwa selisih yang sangat tipis dengan kategori tidak baik (kurang dari 1 point), sehingga keluhan-keluhan pelanggan harus segera ditanggapi guna peningkatan kepuasan pelayanan seperti yang diharapkan oleh masyarakat..

2. Penilaian tingkat kepuasan pelanggan

Hasil penilaian terhadap responden pelanggan di Taman Margasatwa Semarang mengenai pelayanan yang mereka terima apakah sudah sesuai dengan harapan mereka atau tidak telah dijelaskan dalam diagram kartesius dalam bab sebelumnya. Dari diagram tersebut terdapat dua bagian penting yang patut mendapatkan prioritas perhatian dalam penanganannya yaitu aspek-aspek yang terdapat dalam kuadran A dimana dalam kuadran ini perlu mendapatkan prioritas utama untuk perbaikan pelayanan ke depan. Kemudian yang satu adalah kuadran B yang merupakan aspek-aspek yang seharusnya tetap diperhatahankan kinerjanya untuk kedepannya. Berikut dua hal penting yang patut diperhatikan demi tercapainya pelayanan bagi pelanggan pesertanya yang bagus sesuai dengan hasil yang terdapat dalam diagram kartesius :

- a. Kuadran A, dimana aspek-aspek yang terdapat dalam kuadran ini harus mendapatkan prioritas utama dalam upaya perbaikan dari Taman Margasatwa Semarang demi kepentingan pelayanan terhadap pelanggan khususnya pelanggan. Hal ini didasarkan atas temuan bahwa menurut

penilaian pelanggan bahwa aspek ini sangat penting namun kinerja yang diwujudkan dalam memberikan pelayanan masih banyak kelemahan dan kurang bagus. Aspek aspek yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- aspek kemudahan untuk menemui/menghubungi petugas pelayanan
- aspek kepastian tanggung jawab petugas pelayanan
- aspek keandalan jadwal pelayanan
- aspek kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan
- aspek ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan
- aspek kemutahiran dan kelengkapan sarana dan prasarana
- aspek keamanan lingkungan tempat pelayanan
- aspek keamanan sarana dan prasarana pelayanan yang digunakan dan
- aspek keamanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

b. Kuadran B, menunjukkan bahwa aspek-aspek yang berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan prestasinya dan apabila memungkinkan dapat lebih ditingkatkan lagi agar dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Pelanggan menilai aspek-aspek ini sudah memuaskan karena kinerjanya sesuai dengan harapan mereka. aspek-aspek yang termasuk dalam kuadran B adalah :

- Kejelasan alur dalam prosedur pelayanan,
- Kesederhanaan mengenai prosedur pelayanan,
- Kepastian mengenai identitas dan tanggung jawab petugas pelayanan,
- Kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan,

- Kemampuan intelektual petugas,
- Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan,
- Penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat,
- Kejelasan rincian biaya pelayanan, dan
- Kejelasan jadwal pelayanan.

B. Saran-saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan maka, dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Dalam upaya memperbaiki kinerja pelayanan kepada masyarakat maka Taman Margasatwa Semarang sudah selayaknya perlu memperhatikan penilaian pelanggan yang menjadi pelanggan yang menjadi responden dalam penelitian ini. Aspek-aspek yang harus dijadikan prioritas utama atau yang ada di kuadran A dalam perbaikan pelayanan disesuaikan dengan hasil temuan penelitian ini seperti yang telah tertuang dalam diagram kartesius, beberapa aspek tersebut adalah :
 - a. Kemudahan untuk menemui dan menghubungi petugas pelayanan
Hal ini berkaitan dengan sering keluarnya petugas pelayanan baik untuk kepentingan dinas maupun yang lain.
 - b. Tingkat kepastian tanggung jawab petugas pelayanan
Petugas yang menangani bagian pelayanan tertentu sering tidak berada di tempat. Sering kali pelanggan merasa dioper dari satu petugas ke petugas

yang lain, untuk itu kedepan harus ada kejelasan dan kepastian petugas pelayanan.

c. Tingkat kehandalan jadwal pelayanan

Ketepatan jadwal pelayanan sering kali menjadi kendala yang dialami pelanggan yang mau berobat, kondisi ini terjadi dikarenakan waktu jadwal pelayanan yang seharusnya masih ada tetapi kadang kala tidak ada petugas yang menangani.

d. Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan.

Kondisi ini hampir sama dengan pernyataan sebelumnya. Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung lebih dikarenakan minimnya fasilitas penunjang seperti ruang tunggu dan kursi yang kurang memadai.

e. Kemutahiran dan kelengkapan sarana dan prasarana

Keluhan pelanggan mengenai kenyamanan lingkungan pelayanan yang utama adalah mengenai kemutahiran sarana dan prasarana pelayanan, hal ini lebih pada pandangan pelanggan/masyarakat mengenai kondisi sarana penunjang di Taman Margasatwa Semarang yang dianggap kurang memadai dan kurang mendukung upaya pelayanan yang prima.

f. Kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan

Secara psikologis pelanggan akan merasa nyaman bila berada dalam tempat yang bersih dan rapi selain itu faktor lingkungan sekitar juga ikut berpengaruh terhadap kesembuhan pelanggan.

g. Tingkat keamanan lingkungan penyelenggara pelayanan

Jaminan keamanan dilingkungan Taman Margasatwa Semarang dirasakan

kurang karena tidak adanya petugas keamanan internal. Melihat lokasi yang berada persis di pinggir jalan raya sudah tentu kemungkinan adanya gangguan keamanan juga cukup besar, terutama kerawanan terhadap tindak pencurian kendaraan di lahan parkir.

- h. Tingkat keamanan sarana dan prasarana pelayanan yang digunakan
Karena kurangnya perawatan terhadap sarana dan prasarana penunjang pelayanan maka resiko akan gangguan keamanan juga cukup besar. Untuk itu diperlukan upaya perawatan yang intensif agar tidak terjadi gangguan keamanan terhadap sarana dan prasarana.
- i. Tingkat keamanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Pandangan bahwa sarana yang digunakan di Taman Margasatwa Semarang adalah usang atau sudah lama maka sebagian besar responden khawatir akan resiko terjadinya kesalahan atau efek samping dari penggunaan sarana tersebut.

- 2. Hasil penilaian terhadap responden pelanggan di Taman Margasatwa Semarang mengenai pelayanan yang mereka terima yaitu perlu ketegasan Walikota Semarang kembali untuk memfungsikan Pusat Pelayanan Masyarakat dengan perlu peningkatan sarana prasarana untuk mendukung kelancaran petugas pelayanan dan perlu juga ketepatan pemilihan dan penempatan petugas yang menguasai peraturan perundang-undangan yang berlaku terutama dalam bidang tugas pelayanan yang diberikannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Retno Sunu, 2004. *Reformasi Administrasi*, FISIP UNDIP, Semarang
- Dwiyanto, Agus, 2003, *Penilaian Kerja Organisasi Pelayanan Publik*, Makalah disampaikan pada Seminar Kinerja Organisasi Publik, Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Gasperz, Vincent, 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta
- _____, 1997, *Total Quality Management*, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta
- Hoffman, K. Douglas, Bateson, John E.G. 1997 : *Essential of Service Marketing*. Florida : The Dryden Press
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Masri Singaribuan, 1995, *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta.
- Miftah Thoha, 1995, *Kepemimpinan Dalam Manajemen Suatu Pendekatan Perilaku*, PT. Grafindo Persada, Jakarta.
- Milles, Mattew B. & Huberman, 1992, *Analisis Data Kualitatif*, Universitas Indonesia Press, Jakarta
- Moenir, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Mowen, Minor, Michael; John. C.1995. *Perilaku Konsumen*. Edisi 5. Erlangga. Jakarta
- Paskarina dan Mardiah. 2004, *Dilema Ruang Publik dalam Demokrasi*, BIGS, Bandung
- Payne, Andrian, *The Essence Qf Services Marketing (Pemasaran Jasa)*, Andi Yogyakarta,
- Saiful Deni, 2006, *Konsep Dasar Dalam Pelayanan Publik Dan Kinerja Birokrasi*. Jakarta
- Soelastono, 2004, *Manajemen Kesehatan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Tjiptono, Fandy., 1997, *Prinsip-prinsip Total Quality (TQS)* Penerbit ANDI, Yogyakarta

- Tjiptono, Fandy, 2002, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset: Yogyakarta.
- Thoha, M. 2004. *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*, CV.Rajawali, Jakarta
- Warella, Y., 1997, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*, Naskah Pidato Pengukuhan Guru Besar FISIP UNDIP Semarang.
- Walsh, Kieron, 1991, *Quality and Public Service*, dalam majalah Public Administration, volume 69.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance*. Insan Cendekia, Surabaya
- Wilkie, W.L (1990), *Consumer Behavior*, 2 nd ed., John Wiley & Sons. New York
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonisia, Yogyakarta
- Zeithaml, Valarie A., (et.al), 1985, *Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, Spring.
- Zeithaml, Valarie A., (et.al), 1990, *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, A Division of Macmillan Inc., New York.

MAJALAH

- Dewi, Reni Shinta, 2005. *MPIIS-FORUM : Membangun Konsep Excellent Service (Pelayanan Prima) Sebagai Sikap Profesional Aparatur Pelayanan Publik*, FISIP UNDIP, Semarang
- Dwimawanti, Ida Hayu, 2003, *MPIISS-FORUM : Kualitas Pelayanan Publik Sebagai Tugas Aparatur Negara*. FISIP UNDIP, Semarang
- Parasuraman A, Valarie A Zeithaml & Leonard L. Berry, 1994, *Reassessment of Expectation As A Comparison Standart In Measuring Service Quality: Implications For Futher Research*, Journal Of Marketing, Vol 58, pp 111-124
- Rahayu, Amy Y.S. 1996. *Fenomena Sektor Publik dan Era Service Quality (Servqual)*, dalam *Bisnis dan Birokrasi*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, I : 1 -19

PERATURAN

Kepmen Kesehatan Nomor 417 Tahun 2007 tentang Pedoman Pelaksanaan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Miskin Tahun 2007.

Kepmen PAN No. 63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan