

ANALISIS PENANGANAN KOMPLAIN DI PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO) RAYON GOMBONG

Aprilia Dian Salsabila, Endang Larasati, Mochammad Mustam
Departemen Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Complain is a part of service for the customer when they found unpleasant experience when using the service. Most of the complain that usually stated to PT PLN (Persero) Rayon Gombong is about technical issue. The complain from the customers usually use for success measurement for PT PLN (Persero) Rayon Gombong in giving service. This research will elaborate and analyse more on how PT PLN (Persero) Rayon Gombong to handle a complain. From research result it showed that PT PLN (Persero) Rayon Gombong had not optimally implement their service in handling a complain. This problem appeared because lack of transparency in handling complain from PT PLN (Persero) Rayon Gombong to the customers. The other obstacles that appeared were weather and geographically bad location which influenced to the complain handling process. Thus, to handle the problem the recommendation for PT PLN (Persero) Rayon Gombong is to be more transparent to the customer so there will be more complain in the future.

Keywords: Complain, Public Service, Public Organization

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Kebutuhan masyarakat yang sangat beragam, tidak akan ada artinya apabila tidak didukung dengan adanya tenaga listrik. Melihat kebutuhan masyarakat terhadap tenaga listrik yang semakin besar dibentuklah sebuah BUMN yang bergerak dalam bidang jasa kelistrikan yaitu PT. PLN (Persero). Sebagai satu – satunya BUMN yang bergerak dalam bidang jasa kelistrikan keberadaan PT. PLN menjadi sangat penting bagi masyarakat. Kebutuhan terhadap adanya tenaga listrik ini dirasakan diseluruh Indonesia, tidak terkecuali warga masyarakat Kecamatan Gombong dan sekitarnya. Walaupun dapat

dikatakan sebagai daerah yang tidak terlalu besar, namun kebutuhan tenaga listrik warga masyarakatnya sangat besar. Hal ini terlihat dari banyaknya warga masyarakat yang telah menjadi pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Gombong. Sebanyak 763.336 pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Gombong telah memiliki aliran listrik baik itu dirumahnya maupun ditempat usahanya.

Pada bulan Maret 2013, terdapat 70 komplain yang masuk ada sebanyak 23 komplain yang datang dari pelanggan daya 450 VA. Dari 70 komplain yang masuk paling banyak berisi tentang komplain yang menyatakan bahwa listrik satu rumah padam.

Dengan adanya fenomena tersebut, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengapa fenomena tersebut dapat terjadi. Hal ini dikarenakan fenomena tersebut dapat didasari dari berbagai macam faktor baik karena faktor alat maupun kelalaian manusia. Selain itu juga perlu dilakukan penelitian mengenai penanganan komplain yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) Rayon Gombong dalam menangani komplain dari pelanggan.

Berdasarkan dari uraian latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ANALISIS PENANGANAN KOMPLAIN DI PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (Persero) RAYON GOMBONG”

B. TUJUAN

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis penanganan komplain di PT PLN (Persero) Rayon Gombong.

C. TEORI

1. Administrasi Publik

Dewi (2011:103) menyatakan bahwa administrasi negara adalah kegiatan yang berkaitan dengan pengurusan/penataan kepentingan negara, dimana kebijakan pemerintah dilaksanakan melalui pelayanan terhadap rakyat yang meliputi administrasi pemerintahan negara, dan administrasi perusahaan. Kemudian lebih lanjut lagi administrasi pemerintahan

negara dibagi menjadi dua yaitu administrasi sipil dan administrasi militer.

Siagian sebagaimana ditulis oleh Ibrahim (2007:15), administrasi negara adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintahan dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara.

Rumusan tersebut juga diperkuat dengan rumusan dari Atmosudirjo. Dalam rumusan mengenai definisi administrasi negara, beliau menyatakan bahwa administrasi negara adalah administrasi daripada negara sebagai organisasi yang “mengejar” tercapainya tujuan – tujuan yang bersifat kenegaraan yang ditetapkan melalui undang – undang.

Ibrahim (2007:17) menyimpulkan bahwa administrasi negara meliputi seluruh upaya penyelenggaraan pemerintahan yang meliputi kegiatan manajemen pemerintahan (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan pembangunan) dengan mekanisme kerja dan dukungan sumber daya manusia serta dukungan administrasi atau tata laksananya.

Ibrahim (2007:18) juga menjelaskan jika di dalam mekanisme kerja administrasi negara diperlukan partisipasi *stake holders* pembangunan, sumber daya manusia penyelenggara negara dan *stake holders* yang berkualitas, dan dalam dukungan administrasi diperlukan

dukungan tata laksana, sarana prasarana, anggaran, sistem informasi yang sesuai pula, sehingga penyelenggaraan negara yang demokratis, sesuai tujuan yang digariskan (oleh undang – undang, kebijakan politik) dapat dicapai secara bertahap.

Dalam merumuskan suatu pembahasan konsep administrasi publik ternyata terdapat beberapa teori yang melandasi terjadinya konsep administrasi publik tersebut. Menurut Bailey sebagaimana ditulis oleh Akib (2009:3) dalam merumuskan suatu pembahasan administrasi publik terdapat empat jenis teori sebagai acuan atau arahnya. Keempat jenis teori tersebut yaitu teori deskriptif, teori normatif, teori asumptif, dan teori instrumental. Untuk kemudian keempat jenis teori tersebut dijabarkan sebagai berikut.

2. Penanganan Komplain

Islamy (2010:2) menjelaskan komplain pelayanan adalah merupakan ekspresi perasaan ketidakpuasan atas standar pelayanan, tindakan atau tiadanya tindakan aparat pelayanan yang berpengaruh kepada para pelanggan.

Menurut Purwanto sebuah komplain pelanggan atau masyarakat memiliki peranan penting dalam kehidupan organisasi yang menangani komplain tersebut. Arti penting komplain pelanggan antara lain yaitu organisasi semakin tahu

kelemahan dan kekurangannya, alat introspeksi diri organisasi untuk senantiasa responsif, mempermudah organisasi mencari jalan keluar dalam peningkatan mutu pelayanan, bila segera ditangani, pelanggan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan, dapat mempertebal rasa percaya dan kesetiaan pelanggan kepada organisasi pelayanan, dan penanganan komplain yang benar dan berhasil dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dalam menangani sebuah komplain dari pelanggan, organisasi harus memperhatikan dimensi yang harus terpenuhi agar penanganan tersebut berhasil. Tjiptono (2000:173) menjelaskan dimensi – dimensi yang harus terpenuhi saat menangani komplain antara lain yaitu (1) *Commitment*. Diperlukan adanya sebuah komitmen untuk menciptakan suatu penanganan komplain yang efektif dan efisien. Semua anggota organisasi, termasuk pihak manajemen, berkomitmen tinggi untuk mendengarkan dan menyelesaikan masalah komplain. (2) *Fairness*. Sebuah proses penanganan komplain harus mengetahui dan memahami tentang keadilan dan kewajaran kebutuhan serta kepentingan dari kedua belah pihak, yaitu pihak perusahaan dan pihak konsumen. (3) *Visibility*. Sebuah proses penanganan komplain sebaiknya dipublikasikan kepada

para konsumen dan kepada para staff/karyawan perusahaan. Hal ini mencakup informasi mengenai cara dan hak dalam menyampaikan komplain. (4) *Responsiveness*. Pada penanganan komplain, kecepatan merupakan hal yang sangat penting dibutuhkan oleh para konsumen. (5) *Simple*. Adanya fasilitas dan kemudahan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan untuk menyampaikan komplain.

D. METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan perspektif penelitian kualitatif. Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah langkah – langkah melakukan reinterpretasi objek tentang keadaan fenomena sosial yang terdapat pada permasalahan yang diteliti.

2. Situs Penelitian

Peneliti menentukan lokasi di Kantor PT PLN (Persero) Rayon Gombang yang beralamatkan di Jalan Kartini No.45 Gombang.

3. Subjek Penelitian

Subjek yang peneliti pilih yaitu manajer PT PLN (Persero) Rayon Gombang, Petugas loket pelayanan pelanggan dan pengaduan gangguan di PT PLN (Persero) Rayon Gombang, dan Operator telepon di PT PLN (Persero) Rayon Gombang.

4. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan yaitu berupa pedoman wawancara

5. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data yaitu data primer, data sekunder, dan dokumentasi.

6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, dokumentasi dan observasi/pengamatan.

7. Analisis Data

Analisis data yang dilakukan untuk menyempurnakan data yaitu reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan.

HASIL PENELITIAN

A. Analisis Penanganan Komplain di PT PLN (Persero) Rayon Gombang

1. Masalah yang Dikomplain Pelanggan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan juga melalui hasil wawancara dengan narasumber yang merupakan petugas yang menerima komplain dari pelanggan didapat penjelasan bahwa

“Sejauh ini komplain sering kali tentang kualitas alat kelistrikan seperti meteran yang rusak atau sikring rusak. Tapi kadang ada juga yang komplain karena pemadaman listrik.”

Dari pernyataan narasumber tersebut didapatkan data bahwa komplain yang diajukan oleh pelanggan bisa digolongkan

menjadi dua kelompok besar yaitu (1) Pelanggan merasakan pelayanan PT PLN (Persero) Rayon Gombang tidak maksimal dikarenakan seringnya terjadi kerusakan pada alat kelistrikan milik mereka. (2) Mayoritas pelanggan mengeluhkan pemadaman listrik di wilayah rumah mereka tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu.

Melihat dari dua sumber masalah yang menjadi alasan pelanggan dalam mengajukan komplain kepada PT PLN (Persero) Rayon Gombang tersebut bisa dengan jelas diketahui bahwa komplain tersebut merupakan komplain teknis, seperti dijelaskan oleh narasumber sebagai berikut.

“Kalau di PLN Gombang sudah sangat jarang komplain yang berhubungan dengan masalah administrasi. Justru paling sering ya seperti yang sudah dijelaskan tadi, kerusakan alat kelistrikan dan pemadaman listrik. Jadi lebih kepada komplain masalah teknis.”

Komplain yang diajukan pelanggan antara lain padam 1 rumah, Kwh prabayar rusak, MCB rusak, Kwh meter rusak, Kwh terkena petir, dan kabel SR putus.

2. Prosedur Pengajuan Komplain

Dari hasil penelitian mengenai prosedur pengajuan komplain di PT PLN (Persero) Rayon Gombang, didapatkan penjelasan dari narasumber mengenai alur yang

dilakukan oleh PT PLN (Persero) Rayon Gombang dalam menangani setiap komplain dari pelanggan. Pihak narasumber menjelaskan bahwa

“Pihak PLN berupaya untuk tidak memperumit prosedur pengajuan komplain. Kami sudah menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang dan mempermudah pelanggan dalam mengajukan komplain mereka. Pelanggan bisa mengajukan komplain mereka melalui telepon maupun datang ke loket pengaduan gangguan. Kalau untuk alurnya memang terlihat ribet bagi pelanggan, namun sebenarnya itu sudah sesuai dengan SOP yang ada.”

Prosedur pengajuan komplain di PT PLN (Persero) Rayon Gombang secara detail yaitu (1) Pelanggan mendaftarkan komplainnya, (2) Komplain diterima oleh petugas PLN, (3) Petugas melakukan survey, (4) Petugas mengecek data, (5) Memberikan surat Jawaban, (6) Pelaksanaan Pembayaran dan (7) Pelaksanaan Perbaikan.

3. Dimensi Penanganan Komplain

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang mengajukan komplain pada PT PLN (Persero) Rayon Gombang, ada beberapa dimensi yang harus dipenuhi agar penanganan komplain dikatakan berhasil. Dimensi – dimensi tersebut yaitu

(1) *commitment*, (2) *fairness*, (3) *visibility*, (4) *responsiveness*, dan (5) *simple*.

B. Hambatan dalam Proses Penanganan Komplain di PT PLN (Persero) Rayon Gombang

Dalam proses menangani komplain dari pelanggan di PT PLN (Persero) Rayon Gombang terdapat beberapa hambatan yang seringkali membuat penanganan komplain tersebut menjadi tidak maksimal.

Pertama dari pihak pelanggan yang tidak kooperatif dengan petugas PT PLN (Persero) Rayon Gombang dan yang kedua dari pihak PT PLN (Persero) Rayon Gombang yang memperhitungkan faktor cuaca dan kondisi medan.

PEMBAHASAN

A. Analisis Penanganan Komplain di PT PLN (Persero) Rayon Gombang

1. Masalah yang Dikomplain Pelanggan
Sebagai pihak penyedia jasa kelistrikan, pihak PT PLN (Persero) Rayon Gombang tentu saja tidak lepas dari permasalahan – permasalahan yang menyebabkan pelanggan mengalami ketidakpuasan. Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan dan juga atas penjelasan dari Dhika (2010:31), pelanggan mengajukan komplainnya kepada PT PLN (Persero) Rayon Gombang karena tidak puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) Rayon Gombang. Pelayanan yang menyebabkan ketidakpuasan ini antara lain sering

rusaknya instalasi listrik dan pemadaman listrik yang seringkali tidak diinformasikan terlebih dahulu.

Rusaknya alat yang instalasi listrik memang sudah sewajarnya untuk dikeluhkan pelanggan karena ini cukup mengganggu kegiatan sehari – hari mengingat bahwa pada era masa kini hampir semua kegiatan manusia pasti membutuhkan sambungan listrik.

Menurut Purwanto sebuah komplain pelanggan atau masyarakat memiliki peranan penting dalam kehidupan organisasi yang menangani komplain tersebut. Arti penting komplain pelanggan antara lain yaitu organisasi semakin tahu kelemahan dan kekurangannya, alat introspeksi diri organisasi untuk senantiasa responsif, mempermudah organisasi mencari jalan keluar dalam peningkatan mutu pelayanan, bila segera ditangani, pelanggan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan, dapat mempertebal rasa percaya dan kesetiaan pelanggan kepada organisasi pelayanan, dan penanganan komplain yang benar dan berhasil dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dengan adanya masalah – masalah yang dikomplain oleh pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Gombang ini bisa menjadi salah satu tolok ukur apakah pelayanan yang mereka berikan sudah membuat pelanggan puas atau belum.

Pihak PT PLN (Persero) Rayon Gombong juga menjadi semakin berhati – hati ketika memutuskan untuk memasang instalasi listrik dan benar – benar melakukan pengecekan terhadap seluruh alat kelistrikan yang akan digunakan.

Adanya komplain dari pelanggan juga bisa menjadikan salah satu sumber untuk meningkatkan kinerja PT PLN (Persero) Rayon Gombong dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Diharapkan adanya komplain tentang jeleknya alat kelistrikan yang dipakai tidak akan ada lagi di masa yang akan datang.

2. Prosedur Pengajuan Komplain

Prosedur yang ada bisa dikatakan masih terlalu rumit sehingga penanganan komplain memakan waktu lebih lama. Seharusnya prosedur pengajuan komplain bisa lebih sederhana sehingga menghemat waktu penanganan. Alangkah lebih baik jika PT PLN (Persero) Rayon Gombong bisa menyederhanakan tahapan – tahapan yang harus ditempuh saat menangani komplain dari pelanggan.

Tahapan yang sekiranya dapat disatukan yaitu tahapan survey, pengecekan data pelanggan sekaligus memberikan hasil survey.

3. Dimensi Penanganan Komplain

Dari kelima dimensi penanganan komplain tersebut tidak semuanya diterapkan oleh PT PLN (Persero) Rayon Gombong.

Berikut penjabarannya (1) *Commitment*. PT PLN (Persero) Rayon Gombong telah memiliki komitmen untuk menangani komplain yang efektif dan efisien. Semua staff karyawan PT PLN (Persero) Rayon Gombong khususnya pada petugas *frontliner* yang bertugas menerima komplain dari pelanggan. Petugas *frontliner* ini merupakan petugas yang pertama kali mendengarkan setiap komplain dari pelanggan sebelum diteruskan untuk dilakukan survey dan perbaikan. (2) *Fairness*. Setiap petugas PT PLN (Persero) Rayon Gombong selalu menerapkan asas keadilan dalam melayani setiap komplain pelanggan yang diajukan kepada mereka. Dalam mengatasi komplain pelanggan dan melakukan perbaikan apabila komplain tersebut diakibatkan oleh kerusakan alat kelistrikan selalu mendahulukan pelanggan yang datanya lebih dahulu masuk. Namun selain itu mereka juga melihat seberapa parah dan mendesaknya komplain tersebut untuk segera diatasi. (3) *Visibility*. Untuk dimensi *visibility* ini PT PLN (Persero) Rayon Gombong bisa dikatakan belum memenuhinya. Hal ini dikarenakan tidak adanya transparansi proses atau tata cara penanganan komplain yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) Rayon Gombong. Pelanggan hanya tahu bahwa komplain mereka telah masuk, diproses dan akan dilakukan oleh petugas tanpa tahu pasti

proses yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) Rayon Gombong. (4) *Responsiveness*. Dimensi *responsiveness* ini telah dipenuhi oleh PT PLN (Persero) Rayon Gombong dalam mengatasi komplain yang diajukan oleh pelanggan mereka. Petugas PT PLN (Persero) Rayon Gombong selalu berusaha untuk merespon segala komplain yang diajukan oleh pelanggan dan berusaha secepat mungkin untuk mengatasi komplain tersebut sehingga tidak ada penundaan pekerjaan. Dengan terpenuhinya dimensi manajemen komplain ini pelanggan merasa diperhatikan karena komplain mereka direspon. (5) *Simple*. Terpenuhinya dimensi *simple* disini dapat diartikan jika PT PLN (Persero) Rayon Gombong telah menyediakan fasilitas untuk pelanggan dalam menyampaikan komplain mereka kepada PT PLN (Persero) Rayon Gombong. Fasilitas yang disediakan antara lain adanya telepon kantor dan pelayanan teknik 24 jam sehingga pelanggan semakin mudah dalam mengajukan komplain.

B. Hambatan dalam Proses Penanganan Komplain di PT PLN (Persero) Rayon Gombong

Melihat dari adanya hambatan dalam proses penanganan komplain yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) Rayon Gombong, dapat dikatakan bahwa pihak PT PLN

(Persero) Rayon Gombong belum bisa memenuhi kepuasan pelanggan secara maksimal. Mengingat dalam memenuhi kepuasan pelanggan terdapat beberapa indikator yang harus dipenuhi dalam manajemen pelayanan publik, menurut Parasuraman dalam Sudikan (2010:37) indikator tersebut antara lain *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

Adanya hambatan berupa cuaca yang tidak bersahabat dan sulitnya medan yang harus ditempuh ini menyebabkan pihak PT PLN (Persero) Rayon Gombong tidak mampu menjanjikan perbaikan secepatnya pada pelanggan yang mengajukan komplain mereka atau bisa dikatakan bahwa indikator *reliability* tidak terpenuhi.

PENUTUP

SIMPULAN

1. Komplain yang diajukan pelanggan mayoritas merupakan komplain teknis.
2. Proses pengajuan komplain sudah bisa dikatakan cukup mudah, hanya saja ada beberapa tahapan yang dirasa memakan waktu.

3. Dari kelima dimensi penanganan komplain, pihak PT PLN (Persero) Rayon Gombang baru menerapkan empat dimensi yaitu *commitment*, *fairness*, *responsiveness*, dan *simple*. Sedangkan untuk dimensi *visibility* belum diterapkan secara maksimal karena belum adanya transparansi kepada pelanggan.
4. Hambatan yang muncul berasal dari tidak kooperatifnya pelanggan dan juga karena faktor cuaca.

SARAN

1. Petugas PT PLN (Persero) Rayon Gombang seharusnya menjelaskan dengan detail setidaknya memasang papan penjelasan mengenai prosedur pengaduan komplain dari komplain tersebut masuk hingga sampai akhirnya diatasi.
2. Diharapkan kedepannya petugas PT PLN (Persero) Rayon Gombang tetap berpegang pada dimensi – dimensi penanganan komplain dalam menangani dan menyelesaikan setiap komplain yang diajukan oleh pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Akib, Haedar. (2009). *Jurnal Baca. Artikulasi Perkembangan Ilmu Administrasi Publik*. Makassar.

Dewi, Irra Chrisyanti. (2011). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Prestasi Pustakaraya.

Dhika Dadi Pawesti Putri. (2010). *Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan PT PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan (APJ) Surakarta. Tugas Akhir*. Universitas Sebelas Maret.

Fardhani, Harentama dan Mudji Rahardjo. (2010). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang*. Semarang : Universitas Diponegoro

Hasibuan, Malayu S.P. (2005). *Organisasi dan Motivasi, Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: Bumi Pusaka.

Ibrahim, Amin. (2007). *Administrasi Publik dan Implementasinya*. Bandung: Refika Aditama.

Islamy, Irfan. (2010). *Manajemen Komplain dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: Universitas Brawijaya.

Kast, Fremont E. dan James E. Rosenzweig. (2002). *Organisasi dan Manajemen Jilid 1*. Jakarta: Bumi Aksara.

Marom, Aufarul. (2012). *Reformasi Pelayanan Publik. Presentasi*. Dipresentasikan pada Kuliah Reformasi Administrasi di Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. (16 April).

- Mia Eka Waty. (2008). Kepuasan Bank-Bank Anggota. *Skripsi*. Universitas Indonesia
- Moenir. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ndraha, Taliziduhu. (2005). *Teori Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ritonga dan kawan-kawan. (2006). *Ekonomi SMA untuk Kelas XII*. Jakarta: Erlangga.
- Ruhana, Ika. (2012). Organisasi Bisnis dan Organisasi Publik. *Presentasi*.
- Simbolon, Maringan Masry. (2003). *Dasar-Dasar Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Sudikan. (2010). Studi Tentang Kualitas Pelayanan pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Semarang Barat. *Thesis*. Universitas Diponegoro
- Sutarto. (2006). *Dasar-Dasar Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Trilestari, Endang Wirjatmi. (2007). Manajemen Pelayanan Umum. *Presentasi*. Dipresentasikan pada Kuliah Manajemen Pelayanan Umum STIA-LAN BANDUNG. (19 Mei).
- Wursanto. (2002). *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Strategi Pemasaran Edisi II*. Yogyakarta: Penerbit Andi.