

ARTIKEL
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI PT. PLN (PERSERO) REGIONAL
JATENG & DIY

(Indeks Kepuasan Masyarakat Wilayah Kerja UPJ Semarang Selatan)

Oleh :

Charolina Ayu Permatasari, Susi Sulandari, dan Faturrochman

Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro
Jl. Prof. H. Sudharto, SH Tembalang, Semarang Kode Pos 1269
Telp. (024)7465407 Fax. (024)7465405
Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id>. Email fisip@undip.ac.id
Email : Charolina.nandawibowo@gmail.com

Abstrak

PT. PLN (PERSERO) Regional JATENG & DIY UPJ Semarang Selatan merupakan instansi yang melakukan pelayanan jasa di bidang energi listrik. Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja pelayanan & kepuasan pengguna jasa yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) berdasarkan nilai indeks kepuasan masyarakat.

Penelitian ini dilakukan dengan berdasar pada KEP MENPAN No.25 tahun 2004 mengenai konsep pelayanan prima atau mutu pelayanan masyarakat. Yang didalamnya terdapat 14 indikator indeks kepuasan masyarakat yang menilai kinerja pelayanan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis deskriptif kuantitatif sebagai unit analisis, sedangkan teknik pengumpulan data diperoleh melalui kuesioner, dokumentasi, dan observasi.

Hasil penelitian nilai indeks kepuasan masyarakat kinerja pelayanan yang dilakukan oleh PT. PLN (PERSERO) Regional JATENG & DIY UPJ Semarang Selatan sebesar 72 termasuk pada kategori Baik. Kepuasan pengguna jasa PT.PLN (Persero) tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan mencapai 89,84% termasuk dalam kategori tidak puas karena kinerja lebih rendah daripada harapan pelanggan.

Kesimpulan yang dapat diperoleh bahwa kinerja pelayanan oleh PT. PLN (PERSERO) Regional JATENG & DIY UPJ Semarang Selatan termasuk kategori baik dengan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 72. Namun perlu ada perbaikan di 4 indikator pada kuadran A berdasarkan diagram kartesius, meliputi : Prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, persyaratan pelayanan, dan kecepatan pelayanan.

Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kebijakan pendayagunaan fasilitas negara untuk pelayanan masyarakat perlu diselenggarakan secara berkesinambungan dan dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

PT. PLN (Perseroan) merupakan BUMN yang menangani pengelolaan sumber daya dan mendistribusikan listrik ke wilayah-wilayah yang ada di Indonesia. Perusahaan Listrik Negara (PLN) adalah sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Sebagaimana motto PLN adalah “**listrik sebagai kehidupan yang lebih baik**”. Visi PLN adalah “diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang bertumbuhkembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani”. (<http://www.wikipedia.com/>)

Sebagai *corporate* yang profesional, sudah barang tentu jumlah aduan, baik kecil maupun besar, terlebih apabila berlangsung dalam intensitas yang tinggi memperlihatkan adanya kurangnya optimalisasi pelayanan yang diberikan PT. PLN (Persero) kepada pelanggan, walaupun secara konkrit semua pengaduan atau komplain dapat diatasi oleh pihak PT. PLN (Persero). Hal ini dikarenakan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci bagi keberhasilan PLN. Tidak ada yang lebih penting selain menciptakan kepuasan pelanggan melalui pelayanan sebagai salah satu komitmen. Jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan PLN semakin baik akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Sebagai perusahaan yang sekaligus menyediakan produk atau jasa, PT. PLN (Persero) harus dapat memberikan pelayanan yang prima, yaitu pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan para pelanggannya secara lebih baik, yang pada gilirannya dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan, sehingga terjadi pembelian ulang (Tjiptono, 2006).

Adapun jenis pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN UPJ Semarang Selatan terdapat 3 (tiga) yaitu; pendapatan, pelayanan, dan distribusi. **Pertama**, bagian pendapatan melayani pelanggan yang mau membayar rekening listrik, tunggakan ataupun denda. Untuk mempermudah pelayanannya, maka PLN membuka tempat pembayaran, yang tidak hanya dikantor PLN, akan tetapi juga dibuka outlet pembayaran listrik disekitar daerah rumah penduduk, terdapat juga pembayaran lewat internet. **Kedua**, bagian pelayanan bertugas untuk melayani pelanggan yang menginginkan pemasangan baru jaringan instalasi listrik, penambahan beban kWh meter, dan penambahan jalur listrik. **Ketiga**, bagian distribusi bertugas untuk melayani keluhan masyarakat tentang gangguan listrik, korsleting, permintaan peminjaman genset serta hal-hal yang mengenai pelayanan teknis listrik. Oleh karena itu PT. PLN (Persero) menyediakan tempat pengaduan 24 (duapuluh empat) jam untuk pengaduan pelanggan.

Standar pelayanan yang dimiliki PT. PLN (Persero) UPJ Semarang Selatan sama seperti UPJ wilayah lainnya, karena hal ini berintegrasi dengan pelayanan PLN di tingkat pusat. Pusat pelayanan yang disediakan oleh PLN menggunakan media telepon (call center) 123. Dalam hal ini pelanggan atau masyarakat umum dapat menggali informasi mengenai jenis layanan yang diinginkan bahkan pelaporan atau pengaduan melalui media tersebut. Sedangkan dalam portal resminya PLN menyediakan alamat website dengan domain www.pln.co.id.

Setiap jenis pelayanan yang diajukan memang tidak serta merta hanya lewat media online atau telepon saja. Namun ada beberapa berkas bilamana dibutuhkan untuk divalidasi atau kroscek oleh pihak PT. PLN (Persero) UPJ Semarang Selatan seperti no rekening pelanggan serta data resmi pelanggan (KTP dan Kartu Keluarga).

Pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha. Seperti yang menyangkut prosedur dan mekanisme kerja, pelayanan yang berbelit-belit tidak transparan,

kurang informative, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya).

Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) berdasarkan indeks kepuasan masyarakat.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja pelayanan PT. PLN (Persero) UPJ Semarang Selatan

Kerangka Teori

Fungsi pelayanan selalu dikaitkan dengan konsep negara yang dianut oleh Indonesia sekarang ini, yaitu negara kesejahteraan. Peran Administrasi Publik dalam mewujudkan dan mencapai tujuan negara untuk menciptakan kesejahteraan. Pengertian tentang Administrasi dan Publik yang dikutip dalam Syafii (2006:7-15). Menurut Pfiffner dan Presthus, administrasi adalah orang dapat memulai dengan menyatakan bahwa administrasi adalah suatu proses umum yang menandai (merupakan karakteristik) semua usaha bersama. Di sisi lain, menurut Herbert A. Simon, Donald W. Smithburg & A. Thompson, administrasi adalah dalam arti luas, administrasi dapat didefinisikan sebagai kegiatan kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama.

Paradigma *New Public Management* (NPM) digunakan penulis untuk mendukung pembahasan “Pelayanan Penanganan Keluhan” yang dilakukan oleh salah satu BUMN di Indonesia yaitu PT. PLN. Hal ini melihat manajemen pelayanan publik juga berorientasi pada beberapa paradigma, dan salah satunya adalah paradigma NPM. Dengan demikian, dapat memperkuat peran strategis BUMN dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat Indonesia karena banyaknya tuntutan masyarakat, dan mewujudkan kesejahteraan sesuai tujuan Negara Indonesia.

Pandangan aliran *New Public Management* ini diperkuat oleh Nurmandi (2010:21) yang menyatakan bahwa dalam pandangan aliran *New Public Management* yang menggunakan sektor privat dan pendekatan bisnis dalam sektor publik, menekankan desentralisasi dan demokrasi memandang bahwa kepentingan publik didefinisikan oleh masyarakat, warga negara direduksi sebagai konsumen.

Menurut Sinambela yang juga dikutip dalam Zarkasy (2012:5), beliau mengatakan bahwa pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Adanya pernyataan Sinambela yang sesuai dengan keadaan nyata, maka beberapa pakar mencoba untuk mendefinisikan arti pelayanan itu sendiri. Beberapa pengertian dasar yang ditulis dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, adalah sebagai berikut:

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

Definisi pelayanan publik tersebut juga diperkuat oleh Ismail (2010:1), beliau mengatakan bahwa:

Pelayanan publik adalah sebuah pelayanan yang diberikan kepada publik oleh

pemerintah baik berupa barang atau jasa publik. Kualitas pelayanan yang diberikan secara umum ditentukan melalui indikator-indikator tertentu.

Dalam melaksanakan pelayanan kepada pelanggan bukan merupakan kemampuan yang baku untuk setiap kondisi dan tantangan. Bersama waktu dan tantangan yang dihadapinya, seseorang akan semakin mahir dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan, yang akhirnya tercipta pelayanan prima.

1. Indeks Kepuasan Masyarakat

KEP MENPAN Nomor 25 Tahun 2004 memberikan konsep pelayanan prima atau mutu pelayanan masyarakat adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

a. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 25 Tahun 2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- 2) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- 14) Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga

masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Sasaran yang akan dicapai dari IKM adalah adanya tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat dan diharapkan ada penataan sistem, mekanisme dan prosedur yang efektif juga efisien sebagai penunjang pelayanan yang berdaya guna dan berhasil guna. Serta diharapkan tumbuhnya kreativitas dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Peran serta masyarakat dapat berupa saran atau kritik yang membangun bagi unit pelayanan instansi pemerintah guna tercapainya pelayanan yang berkualitas.

Untuk dapat menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan pemerintah berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. No KEP 25 tahun 2004, bertujuan untuk mengetahui kinerja unit layanan secara berkala sebagai bahan untuk menentukan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sedangkan bagi masyarakat sendiri Indeks Kepuasan Masyarakat bermanfaat sebagai gambaran tentang kinerja unit pelayanan yang bersangkutan.

Metode Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kuantitatif. Tipe deskriptif ialah penelitian yang bertujuan mengetahui perkembangan serana fisik tertentu atau frekuensi terjadinya sesuatu fenomena sosial tertentu dan untuk mendeskripsikan secara terperinci. Metode kuantitatif disini menggunakan acuan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang ada pada KEP MENPAN No 25 tahun 2004. Penelitian ini mencoba untuk mendeskripsikan atau menjabarkan kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) UPJ Semarang Selatan berdasarkan indeks kepuasan masyarakat.

Dengan demikian besarnya sampel (*sample size*) yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 150 responden.

1. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah analisis data dari hasil kuesioner yang telah dikumpulkan menggunakan 14 unsur dari KEPMENPAN No. 25 Tahun 2004 Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat dan sudah diklasifikasi kedalam kategori-kategori tertentu. Dalam menganalisis data penulisan ini, digunakan metode *deskriptif kuantitatif*. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja organisasi di PT. PLN (Persero) UPJ Semarang Selatan, maka digunakan analisis tingkat kepuasan pelanggan (Suprpto, 2003:239).

Jasa atau pelayanan akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kinerjanya bagi suatu organisasi publik. Artinya organisasi publik seharusnya memperhatikan hal-hal yang memang dianggap penting oleh pelanggan atau masyarakat. Untuk kinerja diberikan 4 penilaian dengan bobot sebagai berikut:

A : Jawaban 'sangat baik' diberi bobot 1 berarti pelanggan tidak puas

B : Jawaban 'baik' diberi bobot 2 berarti pelanggan kurang puas

C : Jawaban 'kurang baik' diberi bobot 3 berarti pelanggan puas

D : Jawaban 'tidak baik' diberi bobot 4 berarti pelanggan sangat puas

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian tingkat kinerja maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya oleh PT. PLN (Persero) UPJ Semarang Selatan.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini unsur-unsur yang digunakan mengacu pada keputusan MENPAN No. 25 Tahun 2004, yang terdiri dari 14 unsur. Unsur pelayanan yang dinilai tersebut antara lain: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan pelayanan, dan keamanan pelayanan.

Penelitian dilakukan dengan pengisian angket atau kuesioner oleh sampel. Sampel dalam penelitian ini yaitu masyarakat pengguna layanan listrik PLN dalam wilayah kerja PT. PLN UPJ Semarang Selatan. Adapun banyaknya responden sebesar 150 sampel penelitian

Setelah diketahui Nilai Per Unsur Pelayanan, maka dapat di hitung Nilai Indeksnya, yaitu dengan cara sebagai berikut:

$$\text{Nilai Indeks} = \text{Nilai Per Unsur Pelayanan} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Dimana setiap unsur pelayanan memiliki nilai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Dengan demikian Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM):

- a. Nilai IKM setelah dikonversi
= Nilai Indeks x Nilai Dasar
= 2,88 x 25
= 72
- b. Mutu Pelayanan = **B**
- c. Kinerja Pelayanan = **BAIK**

Sehingga dengan kata lain dari perhitungan di atas dapat disimpulkan bahwa Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 71,67 dan mutu pelayanan masuk dalam kategori **B**, maka kinerja pelayanan yang dilakukan di PT. PLN (Persero) UPJ Semarang Selatan dapat dikatakan **BAIK**.

Berdasarkan analisis tentang tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan di PT. PLN (Persero) UPJ Semarang Selatan, unsur yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 89,84%.

Tingkat kesesuaian kinerja dan tingkat kepentingan per unsur pelayanan di atas menunjukkan apabila kesesuaian tingkat kinerja dan tingkat kepentingan belum mencapai 100 % atau lebih yang berarti *kinerja lebih rendah dari harapan* ($P < E$). Hal tersebut menunjukkan bahwa harapan (*expectation*) masyarakat belum terpenuhi.

Kesimpulan

Setelah dilakukan analisis mengenai indeks kepuasan masyarakat mengenai pelayanan PT PLN UPJ Semarang Selatan, dapat disimpulkan sebagai berikut;

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan PT.PLN UPJ Semarang Selatan memiliki rata-rata 2,88 dan dinilai BAIK.Nilai unsur terendah pada kejelasan petugas pelayanan sebesar 2,63. Sedangkan nilai unsur tertinggi pada Keamanan lokasi pelayanan sebesar 3,18.
2. Secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat mengenai pelayanan PT PLN UPJ Semarang Selatan, dapat dikategorikan dengan BAIK. Hal ini dibuktikan dengan pencapaian nilai indeks pada angka 72.

3. Hasil pengukuran kesesuaian antara harapan masyarakat atau disebut tingkat kepentingan dengan kinerja dari PT PLN UPJ Semarang Selatan, nilai tertinggi pada unsur keamanan lokasi pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 99,27%. Sedangkan unsur yang memiliki tingkat kesesuaian paling rendah adalah unsur kejelasan petugas pelayanan dengan tingkat kesesuaian sebesar 82,45 %.
4. Tingkat Kepuasan Pengguna jasa PT.PLN (Persero) tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan mencapai 89,84% termasuk dalam kategori tidak puas karena kinerja lebih rendah daripada harapan pelanggan.
5. Unsur yang perlu di perbaiki pada kualitas pelayanan PT PLN UPJ Semarang Selatan berada pada kuadran A diagram kartesius. Unsur yang terdapat di dalamnya meliputi Prosedur pelayanan, Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kecepatan Pelayanan.

Saran

Berdasar kesimpulan di atas selanjutnya penulis menyampaikan masukan sebagai saran sebagai berikut ;

1. Prosedur pelayanan dibuat seefisien mungkin dengan melakukan inovasi-inovasi kearah yang lebih baik.Misalkan BTL(Bantuan Tugas Lapangan) dalam hal kerusakan dan perbaikan biasa ditangani dalam waktu seminggu bisa dipercepat.
2. Kedisiplinan petugas pelayanan harus dapat ditingkatkan dengan cara memberikan reward agar petugas lebih termotivasi untuk disiplin.Serta pemberian sanksi kepada petugas yang melakukan pelanggaran-pelanggaran pada jam kerja.
- 3.Persyaratan pelayanan PT.PLN yang dianggap masih berbelit-belit.Persyaratan pelayanan dapat di kirim melalui email ataupun lewat web PLN agar dapat dilakukan penanganan yang cepat.
- 4.Kecepatan Pelayanan harus terus ditingkatkan dengan cara melakukan training kepada petugas,sehingga skill dalam menghadapi permasalahan yang ada lebih mumpuni.Dengan skill yang lebih baik maka petugas lebih sigap dalam menyelesaikan permasalahan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung. Penerbit: CV. Alfabeta
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2002. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: PT Pustaka LP3ES
- Arikunto,Suharsimi .2004.*Prosedur penelitian suatu pendekatan prakterk*.Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Umar, Husein. 2008. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Kedua*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Sistem Administrasi publik Republik Indonesia (SANKRI)*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manuaia Edisi Revisi*.

Jakarta : Bumi Aksara

- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM: Teori, Dimensi Pengukuran dan Implementasi Dalam Organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suwatno, Tjutju Yuniarsih 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: CV Alfabeta
- Tjokroamidjojo, Bintaro, Prof., M.A. 2001. *Perencanaan Pembangunan*. Jakarta : Gunung Agung.
- Murgatroyd, Stephen and Colin 1994. *Total Quality Management and The School*. University Press. Philadelphia.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metodologi Penelitian Manajemen*. Edisi 2. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Tjiptono, F. 2005. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Nawawi, Ismail. 2009. *Public Policy, Analisis, Strategi Advokasi Teori dan Praktek*. Surabaya: PMN.
- Dwiyanto, Agus et.al. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Effendi, Taufiq. 2008. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Makalah Reformasi Birokrasi Menuju Pelayanan Publik Yang Lebih Baik Dalam Rangka Pemenuhan Hak-Hak Konstitusional Rakyat. UNDIP : Semarang.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Garmedia Pustaka Utama.
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ibrahim, Budi. 1997. *Total Quality Management*. Jakarta : Djabatan
- Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004, *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat*, Jakarta, Kementrian PAN RI – 2004 .
- Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA-LAN Press MAP
- Undip. 2004. *Dialogue: Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik, Vol 1, No 1, Januari 2004*.
- Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.

- Moenir, A. S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Akasara.
- Rangkuti, Freedy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sianipar. 1998. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, LAN. Jakarta
- Singaribun, Masri, dan Sofyan Efendi. 1989. *Metodologi Penelitian Survey*. Jakarta : LP3ES
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi
- Umar, Husein. 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi (Ilmu Administrasi Negara, Pembangunan, dan Niaga)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Warella, Y. 1997. *Administrasi Negara & Kualitas Pelayanan Publik*. Semarang : FISIP UNDIP

<http://www.wikipedia.com//>

<http://www.managementfile.com//>

<http://www.pln.co.id//>