

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI SAMSAT
KABUPATEN SRAGEN**



**Oleh:
Nur Setyaningsih
D2A 004 054**

**Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro
Semarang
2008**

BAB 1

PENDAHULUAN

A. PENDAHULUAN

Reformasi dan otonomi daerah membawa perubahan yang besar terhadap seluruh aspek kehidupan masyarakat dan juga perubahan terhadap jalannya pemerintahan. Salah satu komponen dari otonomi daerah adalah penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) yang merupakan salah satu isu yang sangat mengemuka.

Untuk mendukung dalam pelayanan publik dipertegas dengan KepMenPan No. 63/ Kep/ M.PAN/7/003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik. KEPMENPAN tersebut juga terdapat standar dalam pelayanan publik:

- ✓ Prosedur Pelayanan
- ✓ Waktu Pelaksanaan
- ✓ Biaya Pelayanan
- ✓ Produk Layanan
- ✓ Sarana dan Prasarana
- ✓ Kompetensi petugas pemberi layanan

Pelayanan yang dilakukan masih banyak mengalami hambatan bahkan masih dikatakan mengecewakan. Sifat monopoli pemerintah menyebabkan lemahnya perhatian pengelola pelayanan publik akan penyediaan pelayanan yang berkualitas. Seperti yang dikatakan responden dibawah ini:

”.....antriannya masih belum baik, kita harus berdesakan dan tidak teratur pada saat di loket pendaftaran. Kondisi ini dapat dimanfaatkan oleh calo untuk menyerobot, dan petugasnya pun kadang melayani yang dibawa

oleh calo terlebih dahulu, padahal yang dibawa kan setumpuk bukan uma satu atau dua...”. (NS.4, 53 thn, Dosen)

Dari uraian diatas dan penjelasan diatas, maka penulis memberi judul pada penelitian ini ”Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Di SAMSAT Kabupaten Sragen”.

B. PERUMUSAN MASALAH

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- Bagaimana Kinerja SAMSAT Kabupaten Sragen
- Bagaimana Kualitas Pelayanan SAMSAT Kabupaten Sragen diukur berdasarkan SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Bagaimana kesesuaian antara harapan wajib pajak dengan kinerja pelayanan SAMSAT Kabupaten Sragen

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan Teoritis

1. Untuk mengetahui kinerja pelayanan publik SAMSAT Kabupaten Sragen.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan SAMSAT Kabupaten Sragen.
3. Untuk mengetahui kesesuaian antara kinerja pelayanan publik dengan harapan wajib pajak di SAMSAT Kabupaten Sragen.

Tujuan Praktis

Penelitian ini dilakukan untuk penyusunan skripsi sebagai syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Strata 1.

D. KEGUNAAN PENELITIAN

Kegunaan Teoritis

Secara keilmuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai tambah akademik sebagai bahan pengembangan wawasan dan khasanah pengetahuan khususnya di bidang Administrasi Publik.

Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dijadikan salah satu dasar dan acuan pertimbangan di dalam mengambil kebijakan dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak di SAMSAT Kabupaten Sragen.

E. KERANGKA TEORI

E.1. Kinerja Pelayanan

Untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan indikator-indikator yaitu:

- Produktivitas
- Kualitas Pelayanan
- Responsibilitas
- Akuntabilitas

Penilaian kinerja dapat di ukur melalui lima dimensi yaitu:

- Reliabilitas
- Daya Tanggap
- Jaminan
- Emphaty
- Bukti Fisik

E.2. Kualitas Pelayanan

Karakteristik untuk menilai kepuasan pelanggan:

- § Intangibility
- § Heteroginity

§ Inseparability

§ Perishability

14 kriteria yang digunakan dalam kualitas pelayanan menurut
KepMenPan:

§ Prosedur Pelayanan

§ Persyaratan Pelayanan

§ Kejelasan Petugas

§ Kedisiplinan Petugas

§ Tanggung Jawab Petugas

§ Kemampuan Petugas

§ Kecepatan Petugas

§ Keahlian Mendapat Pelayanan

§ Kesopanan&Keramahan Petugas

§ Kewajaran Biaya

§ Kepastian Biaya

§ Kepastian Jadwal

§ Kenyamanan Pelayanan

§ Keamanan Pelayanan

E.3. Harapan Masyarakat

E.4. Kepuasan Pelanggan

F. DEFINISI KONSEPTUAL

Pengertian konsep menurut Marton adalah definisi dari apa yang perlu diamati, konsep menentukan variabel-variabel mana yang kita ingin membutuhkan adanya hubungan empiris. Berdasarkan landasan teori-teori sebelumnya maka dapat dikemukakan konsep-konsep dari masing-masing variabel kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah pemenuhan segala harapan dan keinginan pelanggan / masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditentukan sehingga terciptanya kepuasan pelanggan / masyarakat.

Variabel – variabel kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah KEPMENPAN No. 25 Tahun 2004 antara lain:

1. Prosedur Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kepastian Biaya Pelayanan
4. Kepastian Jadwal Pelayanan
5. Keadilan dalam Mendapatkan Pelayanan
6. Kecepatan Dalam Pelayanan
7. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
8. Kemampuan Petugas Pelayanan
9. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan
10. Kewajaran Biaya Pelayanan
11. Kejelasan Petugas Pelayanan
12. Keamanan Lingkungan Pelayanan
13. Kenyamanan Pelayanan
14. Keramahan dan Kesopanan Pelayanan

G. DEFINISI OPERASIONAL

Menurut Kentjaraningrat, definisi operasional adalah pengolahan konsep-konsep yang berupa abstraksi dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku /gejala yang dapat diamati dan diuji kebenarannya oleh orang lain.

Dengan demikian, pemikiran, perincian dan penegasan konsep masih merupakan bagian dari permulaan penelitian dalam bentuk kata-kata yang dapat diukur secara empiris. Definisi operasional dalam penelitian ini

adalah penyempurnaan dari variabel kualitas pelayanan di atas yang lebih relevan dan valid yang terdiri dari 14 unsur antara lain:

- a. Prosedur pelayanan terdiri dari prosedur proses pelayanan dan kesederhanaan proses pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan adalah kemudahan dan kesesuaian dengan jenis pelayanan.
- c. Kepastian biaya pelayanan adalah kesesuaian biaya yang dikeluarkan dengan ketentuan apakah ada biaya ekstra atau tidak.
- d. Kepastian jadwal yaitu ketepatan waktu dan kesesuaian waktu pelayanan dengan jadwal.
- e. Keadilan dalam pelayanan adalah keadilan setiap wajib pajak dalam pelayanan yang dilakukan oleh petugas.
- f. Kecepatan pelayanan yaitu target waktu dan kecepatan penyelesaian pelayanan.
- g. Kedisiplinan petugas yaitu tidak ada penundaan pekerjaan keberadaan petugas ditempat pelayanan.
- h. Kemampuan petugas yaitu kemampuan dan keahlian teknis petugas, kemampuan petugas dalam memberikan informasi kepada wajib pajak, kemampuan petugas berkomunikasi dengan wajib pajak dan kemampuan petugas berkomunikasi dengan sesama petugas.
- i. Kesopanan dan keramahan pelayanan adalah sikap ramah dan sopan kepada setiap wajib pajak tanpa terkecuali.

- j. Keamanan pelayanan adalah keamanan tempat pelayanan terhadap keberadaan calo.
- k. Tanggung jawab petugas adalah tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan, kesesuaian pekerjaan dengan tugas dan tanggung jawab serta tanggung jawab petugas terhadap hasil pelayanan.
- l. Kewajaran biaya pelayanan adalah kesesuaian biaya yang dikeluarkan dengan manfaat, kemampuan wajib pajak menjangkau biaya pelayanan serta kewajaran biaya pelayanan.
- m. Kejelasan petugas adalah tidak membuat wajib pajak bingung apakah calo atau petugas dengan dilihat dari seragam dan sikap dalam pelayanan.
- n. Kenyamanan pelayanan adalah kebersihan, kerapian tempat pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana (fasilitas), kondisi sarana dan prasarana tempat pelayanan dan kenyamanan ruang tunggu pelayanan.

H. METODE PENELITIAN

H.1. Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini mencoba untuk mendeskripsikan/ menjabarkan kualitas dan kinerja pelayanan SAMSAT Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Sragen.

H.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua yang mengurus administrasi pada SAMSAT Kabupaten Sragen. Sedangkan Sampelnya adalah sampling aksidental (*accidental sampling*).

H.3. Jenis Data yang digunakan adalah data primer (orang yang mengurus administrasi di SAMSAT), data sekunder adalah dari literatur dan kuesioner.

BAB II

GAMBARAN UMUM

A. SAMSAT Kabupaten Sragen

A.1. Wilayah Pelayanan

Dalam penelitian ini yang dijadikan penelitian adalah Kantor SAMSAT Kabupaten Sragen. Kantor SAMSAT Kabupaten Sragen meliputi wilayah kerja pelayanan yang terdiri dari 20 Kecamatan:

Kecamatan Sragen	Kecamatan Masaran
Kecamatan Plupuh	Kecamatan Gesi
Kecamatan Tanon	Kecamatan Tangen
Kecamatan Sukodono	Kecamatan Sambungmacan
Kecamatan Gemolong	Kecamatan Sambirejo
Kecamatan Kalijambe	Kecamatan Sidoharjo
Kecamatan Sumberlawang	Kecamatan Mondokan
Kecamatan Miri	Kecamatan Plupuh
Kecamatan Gondang	Kecamatan Masaran
Kecamatan Karang malang	Kecamatan Kalijambe

A.2. Organisasi dan Tupoksi

Terdiri dari 3 instansi:

1. Dipenda
2. Kepolisian
3. PT. Jasa Raharja

A.3. Jenis Pelayanan Kendaraan Bermotor Yang Dilayani SAMSAT

Kabupaten Sragen.

B. Pajak Kendaraan Bermotor

Yang dikenakan kepada semua pemilik/ yang mewakili kendaraan bermotor

B.1. Mekanisme Pembayaran

B.1.1. Mekanisme Kerja Pembayaran& Penetapan

B.1.2. Mekanisme Kerja Pembayaran&Penyerahan

B.2. Persyaratan Administrasi

B.3. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

B.3. Sanksi Keterlambatan

BAB III

PEMBAHASAN

A. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per unsur pelayanan pada SAMSAT Kabupaten Sragen dapat dilihat dan dan tabel berikut:

Nilai Per Unsur Pelayanan			
No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan	2.87	Baik
2	Persyaratan Pelayanan	2.88	Baik
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	2.90	Baik
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3.04	Baik
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3.00	Baik
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	2.95	Baik
7	Kecepatan Pelayanan	3.01	Baik
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2.49	Kurang Baik
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	2.90	Baik
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	2.87	Baik
11	Kepastian Biaya Pelayanan	2.88	Baik
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	2.92	Baik
13	Kenyamanan Lingkungan	2.91	Baik
14	Keamanan Pelayanan	2.47	Kurang Baik

Data di atas menunjukkan sebagian besar unsur pelayanan menunjukkan kualitas pelayanannya sudah *baik*, dan 14 (empat belas) unsur pelayanan yang diteliti, 12 unsur sudah dapat dikatakan *baik*, dan hanya dua unsur yang kinerjanya masih kurang baik karena memiliki nilai unsur antara 1.76-2.50 (lihat tabel 1.4). Adapun unsur yang kinerjanya dinilai paling baik adalah unsur kedisiplinan petugas pelayanan yaitu memiliki nilai unsur pelayanan sebesar 3.04, kemudian unsur kecepatan pelayanan sebesar 3.01, dan unsur tanggung jawab petugas pelayanan sebesar 3.00. Sedangkan unsur yang dinilai kurang baik

diantara unsur-unsur yang lain adalah unsur keamanan pelayanan yang memiliki nilai unsur pelayanan sebesar 2.47, dan unsur keadilan mendapatkan pelayanan sebesar 2.49.

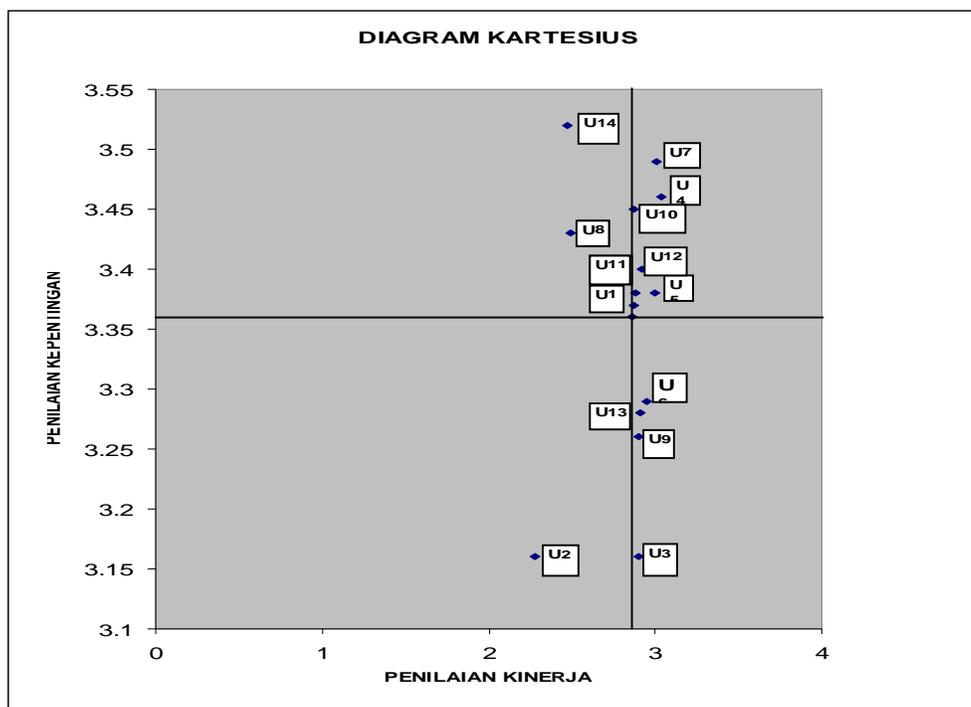
B. Analisis Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan

Tingkat Kesesuaian Kinerja Dan Kepentingan Per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Penilaian Kinerja (X)	Penilaian Kepentingan (Y)	\bar{X}	\bar{Y}	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Prosedur Pelayanan	430	505	2.87	3.37	85.15
2	Persyaratan Pelayanan	432	474	2.88	3.16	91.14
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	435	474	2.90	3.16	91.77
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	456	519	3.04	3.46	87.86
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	450	507	3.00	3.38	88.76
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	443	493	2.95	3.29	89.86
7	Kecepatan Pelayanan	451	523	3.01	3.49	86.23
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	373	515	2.49	3.43	72.43
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	435	489	2.90	3.26	88.96
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	430	517	2.87	3.45	83.17
11	Kepastian Biaya Pelayanan	432	507	2.88	3.38	85.21
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	438	510	2.92	3.40	85.88
13	Kenyamanan Pelayanan	437	492	2.91	3.28	88.82
14	Keamanan Pelayanan	370	528	2.47	3.52	70.08
	Rata-rata \bar{X} dan \bar{Y}			2.86	3.36	

Dari hasil analisis tentang kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan di SAMSAT Kabupaten Sragen, yang memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi adalah unsur kejelasan petugas pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 91.77 %, dan unsur persyaratan pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 91.14 %. Sedangkan yang tingkat kesesuaiannya paling rendah adalah unsur. Kemanan Pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 70.08 %, dan unsur keadilan mendapatkan peayanan yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 72.43 %.

C. Analisis Diagram Kartesius



1. Kuadran A

Menunjukkan unsur-unsur yang mempengaruhi kepuasan masyarakat (wajib pajak) atas pelayanan di SAMSAT Kabupaten Sragen yang berada dalam kuadran ini perlu diprioritaskan untuk diperbaiki.

2. Kuadran B

Unsur-unsur yang mempengaruhi kepuasan masyarakat (wajib pajak) atas pelayanan di SAMSAT Kabupaten Sragen yang berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan.

3. Kuadran C

Menunjukkan unsur-unsur yang mempengaruhi kepuasan masyarakat (wajib pajak) atas pelayanan di SAMSAT Kabupaten Sragen yang berada dalam kuadran ini dianggap kurang penting bagi masyarakat.

4. Kuadran D

Unsur-unsur yang mempengaruhi kepuasan masyarakat (wajib pajak) atas pelayanan di SAMSAT Kabupaten Sragen yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya.

BAB IV

PENUTUP

Setelah dilakukan analisis tentang kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di SAMSAT Kabupaten Sragen dengan menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat dan kesesuaian tingkat kinerja - tingkat kepentingan (diagram kartesius) dari 14 unsur / indikator pelayanan, maka dapat diperoleh kesimpulan dan saran sebagai berikut

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan di lapangan dengan menggunakan 14 unsur / indikator yang didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan SAMSAT Kabupaten Sragen sudah baik, hal tersebut dapat dilihat dari *Nilai Indeks* yang diperoleh sebesar 2.846 dan *Nilai IKM sebesar 71.14* yang berarti bahwa *mutu pelayanan* masuk dalam *kategori B*, sehingga *kinerja pelayanannya* dapat dikatakan *Baik*.

Walaupun secara umum kinerjanya sudah dapat dikatakan baik, namun jika dilihat masing-masing unsur pelayanan dari 14 unsur / indikator yang diteliti tersebut masih terdapat 2 (dua) unsur / indikator yang kinerjanya masih kurang baik sehingga ke dua unsur tersebut dinilai masih kurang memuaskan wajib pajak di SAMSAT Kabupaten Sragen, yaitu unsur keadilan mendapat pelayanan dan unsur keamanan pelayanan.

Berdasarkan penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan analisis diagram kartesius terdapat 2 (dua) unsur pelayanan yang masih kurang baik / memuaskan. Unsur-unsur yang dinilai kurang baik/memuaskan tersebut antara lain:

Unsur-Unsur Yang Kurang Baik

No	Unsur Pelayanan	IKM		Diagram Kartesius		Rekomendasi
		Nilai Unsur	Kinerja Pelayanan	Kuadran	Keterangan	
1	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2.49	Kurang Baik	A	<ul style="list-style-type: none"> • Kinerja Rendah • Harapan Tinggi 	Prioritas Utama Perbaikan
2	Keamanan Pelayanan	2.47	Kurang Baik	A	<ul style="list-style-type: none"> • Kinerja Rendah • Harapan Tinggi 	Prioritas Utama Perbaikan

Kedua unsur yang kurang baik tersebut harus dijadikan prioritas utama oleh SAMSAT Kabupaten Sragen dalam perbaikan pelayanan. Sedangkan unsur-unsur yang lain perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar pelayanannya dapat sesuai dengan harapan masyarakat.

B. Saran

- SAMSAT Kabupaten Sragen harus menindak tegas para oknum petugas yang terkadang lebih mendahulukan calo dalam proses pelayanan dengan memberi peringatan atau bahkan mengembalikan ke institusinya untuk diganti dengan petugas yang lain, karena petugas tersebut dapat dikatakan tidak bertanggung jawab terhadap tugasnya sebagai aparat publik. Apa yang dilakukan oknum petugas tersebut sangat merugikan bagi wajib pajak tetapi menguntungkan bagi calo karena mereka bisa membawa

formulir yang menumpuk. Memasang kamera tersembunyi sehingga apabila ada yang urang maka langsung di tindak tegas

- Tidak adanya diskriminasi dalam mengurus Pajak Kendaraan Bermotor. Semua diperlakukan dengan baik dan sewajarnya. Tidak mendahulukan satu pihak yang lebih dekat dengan petugas atau lebih ”menguntungkan” bagi petugas. Maksudnya disini adalah para calo yang bekerjasama dengan petugas yang mana sering didahulukan sehingga membuat wajib pajak lain merasa kelamaan dalam mengurus pajak.
- Penertiban calo dapat dengan mendirikan posko biro jasa dan dikoordinir dengan baik, istilah calo diganti dengan biro jasa. Konsekuensinya adalah biro jasa tidak boleh seenaknya berkeliaran di lingkungan SAMSAT terutama di dalam ruangan pelayanan, dan tidak boleh menawarkan jasanya dengan memaksa sehingga tidak menyebabkan wajib pajak merasa tidak aman karena dikejar – kejar calo.
- Petugas parkir harus jelas yakni dengan memakai seragam yang diberikan oleh SAMSAT sehingga antara calo dan petugas parkir bisa di bedakan oleh wajib pajak yang akan membayar di SAMSAT dan menambah Satpam untuk keamanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1990. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Brannen, Julia. 2005. *Memadu Merode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Fakultas Tarbiyah IAIN Antasari Samarinda & Pustaka Pelajar Yogyakarta
- Dwiyanto, Agus. et.al. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Hamidi. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif Malang*: UMM Press
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Irawan, Hamdi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT.
- Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep, Teori, dan Isu)*. Yogyakarta: Gava Media
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawas Keuangan Dan Pembangunan.
2000. *Akuntabilitas Dan Good Governance (Modul Sosialisasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP))*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press
- MAP Undip. 2004. *Dialogue; Jurnal Adinistrasi dan Kebijakan Publik, Vol. 1, No.1, Januari 2004*.
- Moenir, A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Muhadir, Noeng. 1996. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Rake Sarasin.

- Ratmiko dan Atik S. W. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan; Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. 2004. *Total quality Management (Ed rev)*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*. 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 dan Kualitas Pelayanan Publik*. Pidato Pengukuhan Guru Besar Madya, Universitas Diponegoro. Semarang
-
-

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2005
Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit.
Pelayanan Instansi Kabupaten Sragen.

