

**IMPORTANCE PERFORMANCE ANALISYS
PADA KANTOR KECAMATAN PURWOKERTO UTARA
KABUPATEN BANYUMAS
(STUDI KASUS : PELAYANAN E-KTP)**

**Oleh :
Yusmedi Nurfaizal, Berlilana
Dosen STMIK Amikom Purwokerto**

Abstrak

Penelitian ini berjudul ” *Importance Performance Analisis* Pada Kantor Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas (Studi Kasus : Pelayanan E-KTP)”. Tujuan penelitian ini pertama untuk mengetahui kinerja pelayanan E-KTP Pada Kantor Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas. Kedua untuk mengetahui kepuasan masyarakat di Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas Kabupaten Banyumas pada pelayanan E-KTP. Sasaran penelitian adalah warga masyarakat yang membuat KTP pada Kantor Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas. Lokasi penelitian dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah warga masyarakat yang membuat E-KTP pada Kantor Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas, dengan cara pengambilan sampel menggunakan metode cluster sampling. Alat analisis yang digunakan adalah *Importance – Performance Analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata kinerja pelayanan warga terhadap layanan E-KTP di Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas dengan nilai rata-rata total sebesar 3,887 berarti pelayanan yang dilakukan oleh Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas dinilai warga Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas adalah baik karena nilai 3,887 diantara 3,40– 4,19 atau kategori baik, namun tingkat harapan dari warga terhadap layanan E-KTP di Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas masih di atas kinerjanya yaitu sebesar 4,386 dengan kata lain pelayanan yang dilakukan oleh Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas dinilai oleh warga Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas masih belum memenuhi harapannya, meskipun kinerjanya sudah baik, dengan tingkat pencapaian 88,651%.

A. PENDAHULUAN

Pelayanan kepada publik/ masyarakat merupakan kewajiban utama yang harus dijalankan oleh setiap organisasi publik, termasuk Kantor Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas, tetapi sayangnya, kebanyakan organisasi publik yang ada di negara kita belum dapat menunjukkan keprofesionalannya karena masih sering terjadi inefisiensi dalam pelayanan publik. Untuk mengatasi birokrasi

publik yang dinilai belum profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (publik), maka perlu adanya pembaharuan di bidang pelayanan publik.

Ada beberapa pengaduan dari warga masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik, merupakan suatu bentuk ketidakpuasan mereka atas pelayanan yang diberikan. Padahal kepuasan warga masyarakat ini merupakan faktor yang sangat dominan bagi kelangsungan hidup suatu organisasi. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Jenis pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas, diantaranya adalah pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KTP), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), ijin gangguan (HO) dan pelayanan lainnya. Berdasarkan pengamatan sementara masih terlihat adanya pelayanan yang kurang optimal seperti waktu pelayanan E-KTP yang kurang cepat, masih adanya pegawai yang kurang terampil dalam menggunakan fasilitas kerja yang ada (*hardware dan software*) dan masih adanya pegawai yang kurang menyempatkan waktunya untuk mendengarkan keluhan dari warga yang dilayani. Untuk itu peningkatan pelayanan E-KTP pada Kantor Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas masih perlu ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan warga yang menerima pelayanan.

Menurut Mardiasmo tolok ukur atau indikator kinerja organisasi publik berkaitan dengan ukuran keberhasilan yang dapat dicapai oleh organisasi tersebut. Satuan ukuran yang relevan digunakan adalah efisiensi pengelolaan dana dan tingkat kualitas pelayanan yang dapat diberikan kepada publik (Hessel, 2005). Pengukuran kualitas pelayanan sebagai alat pengukuran kinerja dinilai tepat karena yang melakukan penilaian adalah pihak eksternal dalam hal ini masyarakat sebagai penerima pelayanan, sehingga unsur objektivitas dapat terpenuhi.

Pelayanan yang memuaskan akan membawa implikasi positif terhadap penurunan jumlah keluhan masyarakat. Sehingga pemberi pelayanan yang berkualitas adalah suatu keharusan bagi semua organisasi publik, seperti Kantor Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas. Semakin baik kualitas

pelayanan yang diberikan, diharapkan jumlah warga yang puas akan semakin meningkat. Untuk itu perlu diteliti tentang kepuasan warga masyarakat terhadap mutu pelayanan yang telah diberikan oleh Kantor Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas.

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah kinerja layanan E-KTP di Kantor Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas?”

B. METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian dilaksanakan pada Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas. Variabel penelitian ini adalah kinerja pelayanan yang meliputi 1) Proses pelayanan 2) Kompetensi petugas 3) Biaya pelayanan dan 4) Lingkungan pelayanan (KEPMENPAN No.25/ KEP/M.PAN/2/2004). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah warga masyarakat yang membuat Kartu Penduduk Elektronik (E-KTP) pada Kantor Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas. Dengan menggunakan metode *Cluster Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel bila obyek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas (Sugiyono, 2007). Berdasarkan rumus slovin, ukuran sampel adalah 99 responden. Peneliti memutuskan untuk mengambil sampel sebanyak 100 responden. Alat analisis yang digunakan menggunakan analisis *Importance – Performance Analysis* (Umar, 2002).

C. PEMBAHASAN

1. Analisis Data dan Pembahasan

a. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Pengujian validitas dan reliabilitas instrumen dilakukan dengan cara melakukan uji coba kepada 30 responden. Alat yang digunakan untuk menganalisis validitas instrumen adalah dengan korelasi *product moment*, yaitu dengan mengkorelasikan antara skor item dengan skor total, sedangkan nilai reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai koefisien *alfa cronbach*

dengan nilai r tabel. Adapun hasil pengujian validitas dan reliabilitas instrumen pada proses pelayanan dilihat pada tabel 1. berikut ini:

Tabel 1. Pengujian validitas dan reliabilitas instrumen pada proses pelayanan

No.	Pertanyaan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
1.	1	0,816	0,361	Valid
2.	2	0,856	0,361	Valid
3.	3	0,794	0,361	Valid
4.	4	0,659	0,361	Valid
5.	5	0,658	0,361	Valid
6.	6	0,640	0,361	Valid

Nilai koefisien *alfa cronbach* = 0,830
Nilai r tabel = 0,361

Dari tabel 1. dapat diketahui nilai r hitung semua pertanyaan pada proses pelayanan lebih besar dari pada r tabel (0,361). Jadi dapat dikatakan semua pertanyaan pada proses pelayanan valid sehingga instrumen pertanyaan pada kuesioner tentang proses pelayanan dapat untuk mengukur proses pelayanan pada Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas. Demikian juga dengan nilai reliabilitasnya (0,830) lebih besar dari pada r tabel (0,361), sehingga dapat diartikan kuesioner proses pelayanan telah teruji reliabilitasnya atau mempunyai kekonsistenan sebagai alat ukur dalam penelitian.

Adapun hasil pengujian validitas dan reliabilitas instrumen untuk kompetensi petugas adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Pengujian validitas dan reliabilitas instrumen pada kompetensi petugas

No.	Pertanyaan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
1.	1	0,662	0,361	Valid
2.	2	0,595	0,361	Valid
3.	3	0,607	0,361	Valid
4.	4	0,753	0,361	Valid

Nilai koefisien *alfa cronbach* = 0,557
Nilai r tabel = 0,361

Dari tabel 2. dapat diketahui nilai r hitung semua pertanyaan pada kompetensi petugas lebih besar dari pada r tabel (0,361). Jadi dapat dikatakan semua pertanyaan pada kompetensi petugas valid, sehingga instrumen pertanyaan pada kuesioner tentang kompetensi petugas dapat untuk mengukur kompetensi petugas pada Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas. Demikian juga dengan nilai reliabilitasnya (0,557) lebih besar dari pada r tabel (0,361), sehingga dapat diartikan kuesioner kompetensi petugas telah teruji reliabilitasnya atau mempunyai kekonsistenan sebagai alat ukur dalam penelitian.

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas instrumen untuk variabel biaya pelayanan dapat dilihat pada tabel 3 berikut.

Tabel 3. Pengujian validitas dan reliabilitas instrumen pada biaya pelayanan

No.	Pertanyaan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
1.	1	0,920	0,361	Valid
2.	2	0,892	0,361	Valid

Nilai koefisien *alfa cronbach* = 0,778
Nilai r tabel = 0,361

Dari tabel 3. dapat diketahui nilai r hitung semua pertanyaan pada biaya pelayanan lebih besar dari pada r tabel (0,361). Jadi dapat dikatakan semua pertanyaan pada biaya pelayanan valid, sehingga instrumen pertanyaan pada kuesioner tentang biaya pelayanan dapat untuk mengukur biaya pelayanan pada Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas. Demikian juga dengan nilai reliabilitasnya (0,778) lebih besar dari pada r tabel (0,361), sehingga dapat diartikan kuesioner biaya pelayanan telah teruji reliabilitasnya atau mempunyai kekonsistenan sebagai alat ukur dalam penelitian.

Adapun hasil pengujian validitas dan reliabilitas instrumen untuk lingkungan pelayanan dapat dilihat pada tabel 4 berikut.

Tabel 4. Pengujian validitas dan reliabilitas instrumen pada lingkungan pelayanan

No.	Pertanyaan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
1.	1	0,800	0,361	Valid
2.	2	0,843	0,361	Valid

Nilai koefisien *alfa cronbach* = 0,519
Nilai r tabel = 0,361

Dari tabel 4. dapat diketahui nilai r hitung semua pertanyaan pada lingkungan pelayanan lebih besar dari pada r tabel (0,361). Jadi dapat dikatakan semua pertanyaan pada lingkungan pelayanan valid sehingga instrumen pertanyaan pada kuesioner tentang lingkungan pelayanan dapat untuk mengukur lingkungan pelayanan pada Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas. Demikian juga dengan nilai reliabilitasnya (0,519) lebih besar dari pada r tabel (0,361), sehingga dapat diartikan kuesioner lingkungan pelayanan telah teruji reliabilitasnya atau mempunyai kekonsistenan sebagai alat ukur dalam penelitian.

b. Rata-Rata Jawab Responden Untuk Tiap Pertanyaan

1) Proses pelayanan

Tabel 5. Tabulasi tanggapan responden terhadap proses pelayanan di Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas

Item Pertanyaan	Rata-rata	Kategori
Pertanyaan 1	3.83	P
Pertanyaan 2	3.96	P
Pertanyaan 3	3.76	P
Pertanyaan 4	3.85	P
Pertanyaan 5	3.92	P
Pertanyaan 6	3.98	P
Rata-rata	3,88	P

Dari tabel 5. dapat dikatakan bahwa sebagian besar jawaban dari indikator proses pelayanan berkategori puas, sedangkan rata-rata jawaban responden adalah sebesar 3,88 atau berkategori puas. Sehingga proses pelayanan E-KTP di Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas berdasarkan persepsi masyarakat adalah puas.

2) Kompetensi petugas

Tabel 6. Tabulasi tanggapan responden terhadap kompetensi petugas di Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas

Item Pertanyaan	Rata-rata	Kategori
Pertanyaan 1	3.92	P
Pertanyaan 2	3.86	P
Pertanyaan 3	3.79	P
Pertanyaan 4	3.51	P
Rata-Rata	3,77	P

Dari tabel 6. dapat dikatakan bahwa sebagian besar jawaban dari indikator kompetensi petugas berkategori puas. Sedangkan rata-rata jawaban responden adalah sebesar 3,77 atau berkategori puas. Sehingga kompetensi petugas pelayanan E-KTP di Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas berdasarkan persepsi masyarakat adalah puas.

3) Biaya pelayanan

Tabel 7. Tabulasi tanggapan responden terhadap biaya pelayanan di Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas

Item Pertanyaan	Rata-rata	Kategori
Pertanyaan 1	4.08	P
Pertanyaan 2	3.87	P
Rata-rata	3,98	P

Dari tabel 7 dapat dikatakan bahwa sebagian besar jawaban dari indikator biaya pelayanan warga berkategori puas, sedangkan rata-rata jawaban responden adalah sebesar 3,98 atau kategori puas. Sehingga biaya pelayanan di Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas berdasarkan persepsi masyarakat adalah puas.

4) Lingkungan pelayanan

Tabel 8. Tabulasi tanggapan responden terhadap lingkungan pelayanan di Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas

Item Pertanyaan	Rata-rata	Kategori
Pertanyaan 1	3.99	P

Pertanyaan 2	3,88	P
Rata-rata	3,94	P

Dari tabel 8. dapat dikatakan bahwa sebagian besar jawaban dari indikator lingkungan pelayanan berkategori puas, sedangkan rata-rata jawaban responden adalah sebesar 3,94 atau berkategori puas. Sehingga lingkungan pelayanan E-KTP di Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas berdasarkan persepsi masyarakat adalah puas.

c. Analisis Kepentingan-Kinerja (*Importance-Performance Analisis*)

Tabel 9. Perhitungan kesesuaian antara penilaian kinerja dengan harapan

Indikator (1)	Item (2)	Harapan		Kinerja		Tingkat Kesesuaian
		Nilai (3)	Y (4)=(3) : n	Nilai (5)	X (6)=(5) : n	(%) (7)=(6):(4)x100
Proses pelayanan	1	451	4,510	383	3,830	84,922
	2	442	4,420	396	3,960	89,593
	3	448	4,480	376	3,760	83,929
	4	449	4,490	385	3,850	85,746
	5	438	4,380	392	3,920	89,498
	6	426	4,260	398	3,980	93,427
Rata-Rata			4,423		3,883	87,853
Kompetensi petugas	1	429	4,290	392	3,920	91,375
	2	421	4,210	386	3,860	91,686
	3	420	4,200	379	3,790	90,238
	4	412	4,120	351	3,510	85,194
Rata-Rata			4,205		3,770	88,623
Biaya pelayanan	1	459	4,590	408	4,080	88,889
	2	441	4,410	387	3,870	87,755
Rata-Rata			4,500		3,975	88,322
Lingkungan pelayanan	1	459	4,590	399	3,990	86,928
	2	446	4,460	410	4,100	91,928
Rata-Rata			4,525		4,045	89,428
Rata-Rata Total		438,64	4,386	388,71	3,887	88,651

Dari tabel 9. di atas dapat diketahui bahwa faktor proses pelayanan yang terdiri dari :

- 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) Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani
- 4) Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
- 5) Kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
- 6) Kepastian jadwal pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

Faktor proses pelayanan di atas belum dapat memenuhi harapan warga terhadap layanan E-KTP di Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas. Hal ini terlihat dari rata-rata besarnya tingkat kesesuaian yang dicapai sebesar 87,853 persen dari apa yang diharapkan warga Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas.

Faktor kompetensi petugas yang terdiri dari :

- 1) Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
- 2) Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
- 3) Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
- 4) Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat

Keempat faktor kompetensi petugas di atas belum dapat memenuhi harapan warga terhadap layanan Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas. Hal ini terlihat dari besarnya tingkat kesesuaian yang dicapai sebesar 88,623 persen dari apa yang diharapkan warga terhadap layanan Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas.

Faktor biaya pelayanan yang terdiri dari

- 1) Kawajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
- 2) Kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan

Kedua faktor biaya pelayanan belum dapat memenuhi harapan warga terhadap layanan Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas. Hal ini terlihat dari besarnya tingkat kesesuaian yang dicapai sebesar 88,322 persen dari apa yang diharapkan warga terhadap layanan Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas.

Faktor lingkungan pelayanan yang terdiri dari :

- 1) Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan
- 2) 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

Kedua faktor lingkungan pelayanan belum dapat memenuhi harapan warga terhadap layanan Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas. Hal ini terlihat dari besarnya tingkat kesesuaian yang dicapai sebesar 89,428 persen dari apa yang diharapkan warga terhadap layanan Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas.

Dengan melihat rata-rata kinerja pelayanan warga terhadap layanan E-KTP di Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas dengan nilai rata-rata total sebesar 3,887 berarti pelayanan yang dilakukan oleh Kecamatan

Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas dinilai warga Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas adalah baik karena nilai 3,887 diantara 3,40– 4,19 atau kategori baik, namun tingkat harapan dari warga terhadap layanan E-KTP di Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas masih di atas kinerjanya yaitu sebesar 4,386 dengan kata lain pelayanan yang dilakukan oleh Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas dinilai oleh warga Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas masih belum memenuhi harapannya, meskipun kinerjanya sudah baik, dengan tingkat pencapaian 88,651%.

D. KESIMPULAN

Rata-rata kinerja pelayanan warga terhadap layanan E-KTP di Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas dengan nilai rata-rata total sebesar 3,887 berarti pelayanan yang dilakukan oleh Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas dinilai warga Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas adalah baik karena nilai 3,887 diantara 3,40– 4,19 atau kategori baik, namun tingkat harapan dari warga terhadap layanan E-KTP di Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas masih di atas kinerjanya yaitu sebesar 4,386 dengan kata lain pelayanan yang dilakukan oleh Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas dinilai oleh warga Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas masih belum memenuhi harapannya, meskipun kinerjanya sudah baik, dengan tingkat pencapaian 88,651%.

E. SARAN

Kepuasan warga atas layanan E-KTP di Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas perlu ditingkatkan supaya memenuhi harapan warga. Hal yang perlu diupayakan dalam peningkatan kepuasan warga atas layanan E-KTP di Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas ini adalah dengan memperhatikan keadilan dalam mendapatkan pelayanan yaitu dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani, kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah

ditetapkan dan 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.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2004, *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor No. 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*, Departemen Pendayagunaan Aparatur Negara, Jakarta
- Hessel Nogi.S, Tangkilisan, 2005, *Manajemen Publik*, Gramedia Widiasara Indonesia, Jakarta
- Sugiyono, 2007, *Statistik Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung
- Umar, Husein, 2002, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta Business Reseach Center, Jakarta