



ISSN 2615-2037
ISSN 2621-458X

**THE RELEVANCE BETWEEN THE THEORY OF PUBLIC
SERVICE QUALITY WITH THE QUALITY OF PUBLIC
SERVICES IN THE OFFICE OF POPULATION AND CIVIL
REGISTRATION OF BARRU DISTRICT.**

RELEVANSI ANTARA TEORI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BARRU”.

Kamaruddin Hasan
Universitas Negeri Makassar
kamaruddinhasan.1973@gmail.com
A.Ariyadi
STIA Al Gazali Barru
ariyadi@algazali.ac.id

ABSTRACT

The relevance of the theory of the quality of public services and the quality of public services will be done to get a fit between the theories expressed by experts through reference books, as well as several articles with real conditions in the context of implementing public services carried out by the Department of Population and Civil Registration of Barru Regency. By looking at some of the complaints expressed by the public makes the Government always look for strategic ways that can satisfy and reassure the public when dealing with the Government, because this problem is a common problem that occurs in every government service agency, thus encouraging the author to conduct this research. The purpose of the research carried out was to determine how the level of community satisfaction in the provision of services carried out by the Government in this case the Department of Population and Civil Registration of Barru Regency, furthermore to determine the relevance of the theory of public service quality to the quality of public services based on research results from the level of community satisfaction, The benefits of this research are theoretically expected to become a reference for future researchers who will research problems related to the quality of public services, practically it is expected to be n and references for the

Department of Population and Civil Registration of Barru Regency, to find solutions in services provided to the community. The samples in this study were as many as 40 people consisting of 5 people from the State Civil Apparatus who have positions and 35 people from the community who visited To carry out file management, the method used by the author to obtain data in this study is to take 2 approaches, namely qualitative to study more deeply about this problem and quantitative to obtain data from respondents regarding the level of satisfaction in services carried out at the Department of Population and Civil Registration. Barru Regency, which will then process the data then identify the theory of public service quality with the quality of public services implemented so far so that in the final section, the relevance of public service quality theory will be found. with the quality of public services. "

Keywords: *Public Service Quality Theory, Public Service Quality*



lisensi CC BY

ABSTRAK

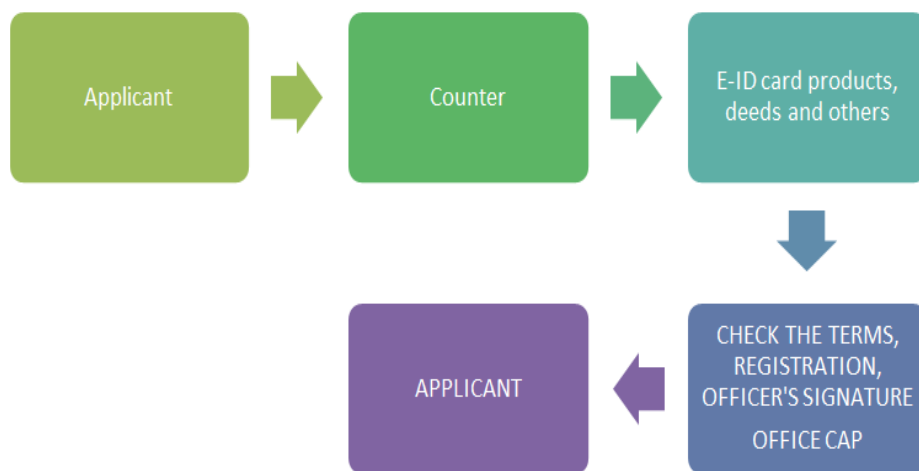
Relevansi antara teori kualitas pelayanan publik dengan kualitas pelayanan publik hal akan dilakukan untuk mendapatkan kesesuaian antara teori yang diungkapkan oleh para ahli melalui referensi buku-buku, maupun beberapa artikel dengan kondisi nyata dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru. Dengan melihat beberapa keluhan yang ungkapkan oleh masyarakat yang membuat Pemerintah selalu mencari cara strategis yang mampu untuk memuaskan dan menenangkan hati masyarakat ketika berurusan dengan Pemerintah, karena masalah ini merupakan masalah umum yang terjadi di setiap instansi pelayanan Pemerintah sehingga mendorong penulis untuk melakukan penelitian ini. Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat dalam pemberian layanan yang dilakukan oleh Pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru, selanjutnya untuk mengetahui relevansi antara teori kualitas pelayanan publik dengan kualitas pelayanan publik berdasarkan hasil penelitian dari tingkat kepuasan masyarakat, manfaat dalam penelitian ini secara teoritis diharapkan menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian mengenai masalah yang terkait dengan kualitas pelayanan publik, secara praktis diharapkan menjadi bahan dan referensi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru, untuk mencari solusi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 40 orang yang terdiri dari 5 orang dari Aparatur Sipil Negara yang memiliki Jabatan dan 35 orang dari kalangan masyarakat yang berkunjung untuk melakukan pengurusan berkas, adapun metode yang digunakan oleh penulis untuk mendapatkan data pada penelitian ini adalah melakukan 2 pendekatan yaitu kualitatif untuk mengkaji lebih mendalam mengenai masalah ini dan kuantitatif untuk mendapatkan data dari responden mengenai tingkat kepuasan dalam pelayanan yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru, yang selanjutnya akan dilakukan pengolahan data-data kemudian melakukan identifikasi antara teori kualitas pelayanan publik dengan kualitas pelayanan publik yang

dilaksanakan selama ini sehingga pada bagian akhir akan ditemukan relevansi antara teori kualitas pelayanan publik dengan kualitas pelayanan publik.”

Kata kunci: *Teori Kualitas Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik*

A.PENDAHULUAN

Penyelenggaraan Pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru. Berikut ini adalah bagan mekanisme pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru.



Gambar 1: Mekanisme Pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif tentang kualitas penyelenggaraan pelayanan publik bidang kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang diharapkan, peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada bab ini, pembahasan akan dilakukan dengan menggabungkan hasil dari teknik observasi dan wawancara, sedangkan teknik dokumentasi yang berupa dokumentasi (foto, gambar, bagan) penelitian akan disajikan pada bagian lampiran.

Pelayanan publik merupakan kebutuhan setiap masyarakat. Oleh karena itu, setiap birokrasi publik perlu berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang

terbaik kepada masyarakat pengguna layanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Dinducapil hendaknya memperhatikan kelima aspek yang telah disebutkan di atas, yaitu aspek bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Aspek-aspek tersebut akan diteliti menggunakan teknik observasi dan wawancara.

Pelayanan publik menjadi suatu kewajiban yang harus dipenuhi oleh pemerintah kepada masyarakat dari segala golongan, baik dari tingkat bawah, menengah sampai pada golongan elit, semua itu menjadi tanggung jawab penyelenggara negara sebagai instansi penyedia layanan kepada publik. Berbagai jenis produk layanan dikeluarkan oleh pemerintah menyebabkan masyarakat menjadi terikat untuk melakukan pengurusan disebabkan karena setiap aktivitas yang akan dilakukan harus ada campur tangan negara untuk menyediakan, baik dalam bentuk dokumen maupun dalam bentuk perizinan, agar dimiliki sebelum mengawali langkahnya dalam melaksanakan pekerjaan.

Salah satu produk yang dikeluarkan oleh institusi negara adalah dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, bahwa setiap warga negara wajib melakukan pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, sebagai bukti bahwa mereka adalah warga negara yang patuh dan taat kepada Negara, mulai dari seorang bayi lahir dia harus dilaporkan kelahirannya kepada pemerintah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Kartu Keluarga sebagai dokumen lampiran daftar keluarga yang wajib dimiliki oleh setiap penduduk, begitupun dengan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, sebagai dokumen mobile untuk setiap Warga Negara Indonesia, yang berusia 17 tahun atau telah menikah, dan pernah menikah, semua dokumen tersebut adalah produk yang dikeluarkan oleh Pemerintah untuk kepentingan masyarakat umum.

Melihat hal tersebut di atas menggambarkan bahwa pelayanan publik di Indonesia semakin marak diperbincangkan mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat, diiringi dengan era digitalisasi yang pada dasarnya pemerintah ingin mempermudah masyarakat untuk menerima layanan dari pemerintah dengan demikian akan memudahkan institusi negara untuk melakukan penataan hal-hal yang penting demi kemajuan dan pembangunan yang berkualitas dimasa yang akan datang. Oleh karena itu sejak awal teori pelayanan publik telah menjadi landasan bagi kaum elit ataupun akademisi untuk melihat sejauh mana tindak lanjut pelayanan yang

dilakukan selama ini apakah pelayanan tersebut berkualitas ataupun sebaliknya, pijakan tersebut menjadi sebuah kajian pokok untuk menilai beberapa aspek yang harus dilakukan dalam rangka pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Meskipun demikian banyaknya teori yang menjadi acuan bagi para penentu kebijakan untuk melakukan terobosan terhadap sistem pelayanan yang dilakukan agar menghindari munculnya polemik di tengah-tengah masyarakat namun hal itu tetaplah terjadi, dalam arti bahwa sejauh mana tingkat relevansi antara teori pelayanan publik dengan kualitas pelayanan publik. Dari berbagai indikator yang telah dikaji oleh penulis mengenai teori pelayanan publik yang telah teruji secara ilmiah, namun tetap kembali pada posisi dimana penerima layanan tidak mampu untuk menerima hasil layanan dengan rasa bahagia, apabila kondisi ini yang terjadi bagi warga Negara Indonesia menandakan bahwa adanya kondisi yang tidak relevan antara teori pelayanan dengan kualitas pelayanan publik dari pemerintah kepada masyarakat.

Secara terperinci lima dimensi mutu pelayanan yang disampaikan di atas dijabarkan teracak oleh Kotler (Rewansyah, 2013:77) sebagai berikut : “1. *Reliability* (Kepercayaan, keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan secara cepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan. 2. *Responsiveness* (ketanggapan, kepekaan) yaitu kesadara atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat atau tanggap, efektif dan efisien. 3. *Assurance* (kepastian, jaminan, keamanan), yaitu pengetahuan atau wawasan dan kemampuan pemberi layanan untuk menimbulkan keyakinan dan jaminan keamanan konsumen/penggunaan jasa pelayanan. 4. *Emphaty* (kepedulian, empati), yaitu kemauan memberikan pelayanan melalui pendekatan *personal relation*, memberikan perlindungan serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. 5. *Tangible* (nyata terasa, berwujud) yaitu penampilan paara pegawai, tampilan dan kenyamanan fasilitas sarana dan prasarana pelayanan serta tampilan pelaralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan”.

Oleh karena itu penulis akan melakukan penelitian mengenai relevansi antara teori pelayanan publik dengan kualitas pelayanan pubilk adapun lokasi penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru, dengan tujuan untuk melihat

relevansi masalah tersebut, yang pada akhirnya mampu untuk menemukan hal yang layak untuk dikembangkan, secara khusus hasil dari penelitian ini sebagai landasan untuk berpikir dalam menciptakan terobosan baru mengenai sistem pelayanan yang harus dilakukan oleh pemerintah kedepan.

B.METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini penulis akan melakukan penelitian dengan menggunakan dua pendekatan yaitu kualitatif dan kuantitatif, dimana kualitatif digunakan untuk melakukan observasi di lokasi penelitian mengenai aktifitas yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, selanjutnya metode wawancara yaitu melakukan wawancara langsung kepada para Pejabat, dimana ditentukan jumlah populasi pegawai sebanyak 35 orang untuk menentukan sampel pada penelitian maka akan dilakukan sampel probabilitas dimana “sampel probabilitas adalah proses pengambilan sampel dengan didasarkan pada konsep seleksi random, atau sebuah prosedur sistematis yang memastikan bahwa setiap elemen populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel”, (Indrawan, Yaniawati, 2014:95 olehnya itu sampel yang akan dipilih mulai dari eselon III sampai eselon II dengan jumlah informan sebanyak 4 orang eselon III dan 1 orang Eselon 2. Untuk menentukan tentang dokumen yang diterbitkan maka dilakukan studi dokumentasi dengan mengumpulkan seluruh dokumen yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru. Selanjutnya akan dilakukan *Focus Group Discussion* (FGD) kepada pejabat yang telah diwawancarai untuk mendiskusikan serta menganalisis secara mendalam terhadap dokumen yang diterbitkan, serta berbagai masalah pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat.

Selanjutnya pendekatan kuantitatif yang akan dilakukan pengumpulan data sekunder yaitu menggunakan buku teks serta artikel maupun tulisan terdahulu yang terkait dengan penelitian ini. Adapun yang dilakukan oleh penulis untuk menentukan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru yaitu dengan melakukan pengisian kuesioner kepada responden dengan jumlah populasi secara presisi dipresiksi kurang lebih 100 orang yang hadir setiap harinya maka penulis menggunakan Sampel Sengaja (*Purpsive Sampling*) dimana dijelaskan bahwa “peneliti mempunyai kebebasan memilih siapa yang mereka temukan” Indrawan,

Yuniawati, 2014 : 106. Olehnya itu peneliti menentukan jumlah sampel sebanyak 35 Orang.

Merujuk pada metode yang akan dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini maka dijabarkan gambaran penelitian yang akan dilakukan yaitu berawal dari teori kualitas pelayanan publik disampaikan oleh beberapa pakar ahli Administrasi Negara melalui buku teks dan referensi pustaka pada bagian atas maka dilakukan analisis secara mendalam mengenai hal tersebut bahwa sejauh mana teori memberikan pengaruh besar terhadap pemberian pelayanan publik, adapun selanjutnya dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru.

C.HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Hasil Penelitian Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kevalidan indikator sebagai alat ukur variabel. Perhitungan dilakukan dengan mengkorelasikan setiap skor item dengan skor total menggunakan teknik Korelasi *Product Moment*. Dengan ketentuan jika koefisien korelasi r_{xy} lebih besar dari r tabel maka item kuisioner dinyatakan valid dan dinyatakan sah sebagai alat pengumpul data. Dengan jumlah responden $n = 100$ diketahui r tabel = 0,196 Hasil dari perhitungan korelasi *product moment* pada tabel hasil uji validitas menggunakan SPSS

17, dapat diketahui bahwa semua item pernyataan atau indikator variabel kualitas pelayanan berupa bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan variabel kepuasan masyarakat dinyatakan valid karena diperoleh hasil yang signifikan, ditunjukkan dengan nilai r_{xy} lebih besar dari r tabel. Sehingga instrumen dapat digunakan sebagai alat pengumpul data pada penelitian ini.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen atau indikator yang digunakan dapat dipercaya atau handal sebagai alat ukur variabel, apabila nilai

cronbach's alpha (α) suatu variabel $> 0,6$ maka indikator yang digunakan oleh variabel tersebut reliabel. Hasil uji reliabilitas menggunakan *SPSS 17* menunjukkan nilai *cronbach's alpha* semua variabel lebih besar dari $0,6$ yaitu reliabilitas variabel kualitas pelayanan (X) nilai *cronbach alpha* sebesar $0,925$ reliabilitas variabel kepuasan masyarakat (Y) nilai *cronbach alpha* sebesar $0,816$. Sehingga dapat disimpulkan indikator yang digunakan oleh variabel kualitas pelayan berupa bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan variabel kepuasan masyarakat dipercaya atau handal untuk digunakan sebagai alat ukur variabel. Analisis Regresi Linier Sederhana

Table 1. Simple Linear Regression Calculation Results

Variabel	Price r dan r2			Price t		Koef	Konst	Information
	R	rsquer e	rtabel	thitun g	ttabel			
X-Y	0,99 9	0,998	0,196	198,0 9	1,984	5,693	1,515	There is a relationship Positive

Source: Processed data through SPSS

Dari data perhitungan tabel hasil regresi menggunakan *SPSS 17*, menunjukkan bahwa pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, yaitu terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru, hal tersebut ditunjukkan dengan melihat harga r hitung ($0,999$) yang lebih besar dari r tabel ($0,196$). Cara lain yaitu dengan melihat harga t, dimana t hitung ($198,09$) lebih besar daripada harga t tabel ($1,984$), sehingga H_0 diterima yaitu “ Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru ”. Koefisien determinasi r square sebesar ($0,998$)

yang berarti 99,8% perubahan pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dapat diterangkan oleh pengaruh Kualitas Pelayanan (X). Persamaan garis regresi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dapat dinyatakan dengan $Y = 1,515 + 5,693X$ persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien X sebesar 5,693 yang berarti apabila kualitas pelayanan (X) meningkat 1 poin, maka kepuasan masyarakat (Y) akan meningkat 5,693 poin. Dari hasil uji hipotesis ini menunjukkan bahwa dalam penelitian mengenai adanya hubungan yang positif antara pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru sudah mendukung teori yang ada.

D.KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan tentang kualitas pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru, diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

- Kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru dapat dinilai dari lima dimensi yaitu, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.
 - a. Aspek *Tangible*, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan bukti fisik, fasilitas pendukung pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Barru belum memadai dan memuaskan masyarakat. Hal ini dikarenakan belum adanya kipas angin maupun AC di ruang tunggu, belum adanya pengeras suara untuk memanggil antrian, serta belum adanya buku bacaan atau koran yang dapat dibaca selama menunggu antrian proses layanan.
 - b. Dari aspek *reliability* atau kehandalan, Dindukcapil Kabupaten Temnggung telah melakukan pelayanan yang baik. Hal ini ditandai dengan cepatnya waktu pemrosesan/pembuatan produk layanan yang sesuai dengan waktu yang ada di SOP (*Standard Operating Procedure*), serta biaya yang dibebankan masyarakat sudah terbuka dan jelas.
 - c. Berdasarkan aspek *responsiveness*, diketahui bahwa pegawai Dindukcapil Kabupaten Barru melayani masyarakat dengan baik.

Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut. Pegawai melayani dengan ramah dan sopan.

- d. Dari aspek *assurance*, dapat ditarik kesimpulan bahwa kantor Dindukcapil Kabupaten Barru telah memberikan jaminan kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan di Dindukcapil.
 - e. Dilihat dari aspek *empathy*, kantor Dindukcapil Kabupaten Barru telah memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan. Hal ini tercapai karena pegawai yang melayani masyarakat memiliki sikap yang ramah dalam menghadapi permintaan, kritik, dan saran yang diberikan oleh masyarakat.
- Kendala yang dihadapi untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik di Dindukcapil Kabupaten Barru ialah masalah kesadaran masyarakat yang masih sering membawa berkas syarat permohonan layanan dengan kurang lengkap. Kendala lain ialah masalah sarana prasarana yang kurang memadai.
 - Untuk menghadapi kendala pelayanan, Dindukcapil meng-*update* informasi di laman web resmi serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Sedangkan untuk mengatasi masalah jaringan yang sering *offline*, Dindukcapil Barru mengupayakan dengan cara mengirim surat ke kantor pusat.
 - Analisa hasil dari regresi menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan melihat harga r hitung (0,998) yang lebih besar dari r table (0,196), Cara lain yaitu dengan melihat harga t , dimana t hitung (198,09) lebih besar daripada harga t tabel (1,984) sehingga H_0 diterima yaitu terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan Kabupaten Barru. Koefisien determinasi r square sebesar (0,999) yang berarti 99% perubahan pada variable Kepuasan masyarakat (Y) dapat diterangkan oleh pengaruh Kualitas pelayanan (X)

Saran

Untuk meningkatkan kualitas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru, peneliti memberi saran agar:

- Dindikcapil Kabupaten Barru sebaiknya menambah fasilitas pendukung pelayanan atau sarana prasarana layanan, misalnya dengan meletakkan kipas angin atau AC serta menyediakan buku bacaan, koran, atau majalah di ruang tunggu.
- Mempromosikan laman web resmi Dindikcapil Kabupaten Barru kepada masyarakat, misalnya dengan mengadakan sosialisasi layanan web ke setiap kecamatan dan kelurahan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Aryani,Dwi, dan Febrina Rosinta. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membua Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasasi.*volume*17. nomor 2. halaman 114-126.FISIP UI Jakarta.
2. Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*.Jakarta: PT Rineka Cipta
3. Azis, Sanapiah. (2000). *Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat* jurnal Administrasi Negara Vol 6 Nomor 1.
4. Basrowi dan Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
5. Batinggi, Achmat. (1999). *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
6. Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*.Yogyakarta: UGM Press.
7. H.A.S Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
8. Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

9. Darmiyanti, 2010. *Kinerja Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gianyar*. Skripsi.
10. Dewi. 2010. *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien*. Skripsi.
11. Dibyantoro, dan Nani Cesimariani. 2012. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*.
12. Ghozali, Imam, 2001. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
13. Husein Umar. 2003. *Metode Penelitian Untuk Skripsi & Tesis*. Rajawali Press, Jakarta
14. Hasibuan, Melayu S.P.2006. *Manajemen Sumber daya Manusia, Edisi Revisi*. Bumi Aksara, Jakarta
15. Jusminarti.2013. *Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Badan pelayanan dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru*. Skripsi
16. Kepmenpan no 63 tahun 2003. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
17. Keputusan Menpan No.25/KEP/M.PAN/2/2004. *Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*
Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi Kesebelas*, PT. Indeks kelompok Gramedia, Jakarta.
18. Kurniawan, Yuli, 2005, *Pengaruh Motivasi & kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pabelan cerdas Nusantara*. Surakarta
19. Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas pelayanan*. STIA LAN Press, Jakarta
Lupiyoadi, Rambat, 2013, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 3*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
20. Ndraha, Taliziduhu. 2000. *Pengantar Teori Pembangunan Sumer Daya Manusia*. Rineka Cipta, Jakarta
21. Parasuraman , V. A. Zeithaml & L. L. Berry, 1996, “ *The Behavioral Consequences of Service Quality*”, *Journal of Marketing* (EBSCO) vol. 60 no. 1
- Peraturan Daerah Kabupaten Barru Nomor 08 Tahun 2009. *Susunan Organisasi Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah*. Kabupaten Barru.
22. Perbup Nomor 21 Tahun 2008. *Organisasi Perangkat Daerah, Susunan*

Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah. Kabupaten Barru

23. R.Terry, W. Rue, 2012. *Dasar - dasar Manajemen*. Bumi Aksara, Jakarta
24. Sedarmayanti, 2007. *Good Governance (Pemerintahan yang Baik) dan Good Corporate Governance (Pengelolaan Perusahaan yang Baik) Jilid III*. Mandar Maju, Bandung