

COMMUNITY SATISFACTION RESEARCH ON PUBLIC SERVICES IN BARRU DISTRICT, SOUTH SULAWESI

Wahyul AZ

wahyul@algazali.ac.id
STIA Al Gszali Barru

ABSTRAK

This study aims to determine the level of community satisfaction with public services studied at 3 SKPD offices in Barru district from the aspect of (a) service procedures getting a score of 2.87, (b) service requirements getting a score of 2.86, (c) clarity of service officers getting a score of 2.84. This study uses an approach This research was conducted by applying a survey method with a quantitative descriptive form. The survey method is used to help researchers to obtain an overview or general trend regarding public attitudes or opinions towards public services. This is indicated by the number of respondents who complain about the lack of clarity of the flow and service procedures carried out by the service office and the service time which is felt to be very slow by the community. There are still many people who still use the services of “insiders” in the process of managing their letters, which is also evidence that the public service process has not been running well enough in the Barru district.

Keywords: service, community, office, public

RISET KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BARRU SULAWESI SELATAN

Penelitian ini bertujuan mengetahui Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diteliti pada 3 kantor SKPD di kabupaten Barru dari aspek (a) prosedur pelayanan mendapatkan skor sebesar 2.87, (b) persyaratan pelayanan mendapatkan skor sebesar 2.86, (c) kejelasan petugas pelayanan mendapatkan skor sebesar 2.84 . Penelitian ini menggunakan pendekatan Penelitian ini diselenggarakan dengan menerapkan metode survey dengan bentuk deskriptif kuantitatif. Metode survei digunakan membantu peneliti untuk memperoleh gambaran atau kecenderungan umum mengenai sikap atau opini masyarakat terhadap pelayanan publik. Dalam penelitian ini diketahui bahwa Beberapa hal yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang ada di kabupaten Barru adalah minimnya informasi yang tersedia pada kantor pelayanan publik, hal ini ditandai dengan banyaknya responden yang mengeluh mengenai kurang jelasnya alur dan prosedur pelayanan yang dilakukan oleh kantor pelayanan serta waktu pelayanan yang dirasa masih sangat lambat oleh masyarakat. Masih banyaknya masyarakat yang masih menggunakan jasa “orang dalam” dalam proses kepengurusan surat-suratnya juga menjadi bukti bahwa proses pelayanan publik belum berjalan dengan cukup baik di kabupaten Barru .

Kata Kunci: pelayanan, masyarakat, kantor, publik

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam menjalankan roda pemerintahan di satu daerah. Dewasa ini pemerintahan yang baik (*Good Governance*) harus mampu mewujudkan pelayanan publik kepada masyarakatnya. Salah satu caranya adalah dengan cara meningkatkan pelayanan publik menjadi pelayanan prima dengan mengikuti sistem dan prosedur pelayanan yang sudah ditetapkan. Hal ini merupakan wujud dari kebijakan Otonomi Daerah yang

menuntut penyelenggara pemerintahan daerah lebih efektif, efisien dan memuaskan dalam memberikan pelayanan publik.

Pelayanan publik oleh aparat pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Moenir (2006) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Kesinkronisasi kegiatan masyarakat dan pemerintah dapat dicapai dengan menunjang dan melengkapi dalam satu kesatuan langkah menuju tercapainya tujuan pembangunan nasional.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia

Nomor 25 Tahun 2000 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (SPPN), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan aspek kelembagaan, maka sebagian fungsi-fungsi Pemerintah Daerah dilembagakan dalam bentuk dinas-dinas sebagai unit pelaksanaannya. Namun, sampai saat ini masih belum terlihat kriteria yang jelas untuk menjadi acuan untuk melembagakan suatu fungsi ke dalam dinas di luar aspek legalitas (Istianto, 2009).

Suatu pemerintahan yang telah melaksanakan *Good Governance* dalam sistem organisasinya dapat dilihat dari enam kriteria yang disebut sebagai prinsip-prinsip *Good Governance*. Adapun prinsip tersebut sebagai berikut:

1. *Competence*. Penyelenggaraan pemerintahan daerah harus dilakukan dengan mengedepankan profesionalitas dan kompetensi birokrasi. Setiap pejabat yang

dipilih dan ditunjuk pada suatu jabatan pemerintahan daerah harus orang yang memiliki kompetensi yang sesuai.

2. *Transparency*. Setiap proses pengambilan kebijakan publik dan pelaksanaan seluruh fungsi pemerintahan harus diimplementasikan dengan mengacu pada prinsip keterbukaan. Menjunjung tinggi hak kemudahan akses terhadap informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif.
3. *Accountability*. Setiap tugas dan tanggung jawab pemerintahan daerah harus dilaksanakan dengan pemanfaatan sumber daya secara efisien.
4. *Participation*. Harus ada keterpaduan antara upaya Pemerintah Daerah dengan masyarakat. Kebijakan Otonomi Daerah menuntut peran dari masing-masing Daerah semakin besar, maka diharapkan setiap Pemerintah Daerah mampu mendorong prakarsa, kreativitas, dan peran serta masyarakat dalam setiap upaya meningkatkan keberhasilan pembangunan daerah.
5. *Rule of Law*. Penyelenggaraan pemerintahan daerah harus disandarkan pada hukum dan peraturan perundang-undangan

yang jelas. Harus ada jaminan terhadap kepastian dan penegakan hukum yang menjadi prasyarat keberhasilan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

6. *Social Justice*. Penyelenggaraan pemerintahan daerah harus menjamin penerapan prinsip kesetaraan dan keadilan bagi setiap anggota masyarakat. Tanpa adanya prinsip ini, masyarakat tidak akan turut mendukung kebijakan dan program Pemerintah Daerah (Tamim seperti dikutip dalam Istianto, 2009).

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks; Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Oleh karena itu, penetapan unsur penilaian telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerja sama Kementerian PAN dengan BPS. Dari hasil penelitian diperoleh 48 (empat puluh delapan) unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dan

dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan. Namun demikian, masing-masing unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristiknya.

Pengertian pelayanan publik oleh Roth seperti dikutip dalam Istianto (2009) disebut sebagai *any service available to the public whether publicly (as is a museum) or privately (as is a restaurant meal)*. Any Service yang disebutkan pada pengertian ini berkaitan dengan barang dan jasa dalam pelayanan. Pelayanan publik yang dimaksud adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi (Istianto, 2009).

Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik merupakan salah satu terobosan yang dilakukan pemerintah agar kualitas pelayanan publik semakin meningkat. Undang-undang ini dijadikan dasar dalam mengelola pelayanan publik di Indonesia. Agar semua stakeholder mampu menjalankan undang-undang ini dengan baik maka diperlukan

kesiapan dari para aparatur negara dalam melaksanakan pelayanan publik. Pelayanan publik dalam undang-undang disebutkan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

B. METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode penelitian menjadi salah satu indikator penentu berhasil atau tidaknya sebuah penelitian. Metode penelitian merupakan cara untuk memperoleh data, keterangan-keterangan serta fakta-fakta yang ada hubungannya dengan masalah penelitian.

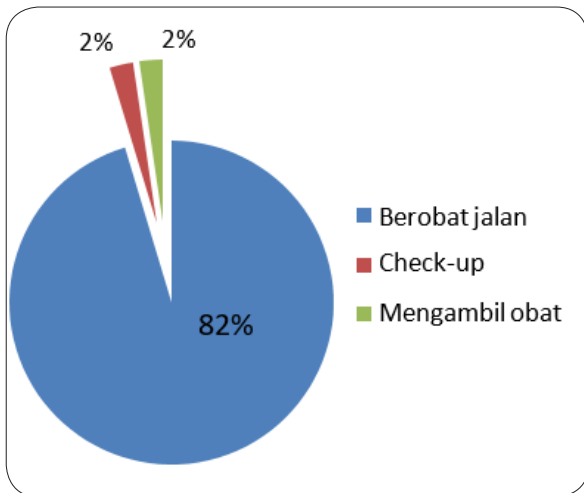
Penelitian ini diselenggarakan dengan menerapkan metode survey dengan bentuk deskriptif kuantitatif. Metode survei digunakan membantu peneliti untuk memperoleh gambaran atau kecenderungan umum mengenai sikap atau opini masyarakat terhadap pelayanan publik.

Penelitian kuantitatif dengan

format deskriptif bertujuan untuk menjelaskan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian berdasarkan apa yang terjadi (Sinulingga, 2011). Melalui studi deskriptif ini diharapkan akan diperoleh gambaran tentang sistem pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat di Kabupaten Barru.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Grafik 1. Jenis Pelayanan yang Sedang Dilakukan di RSUD

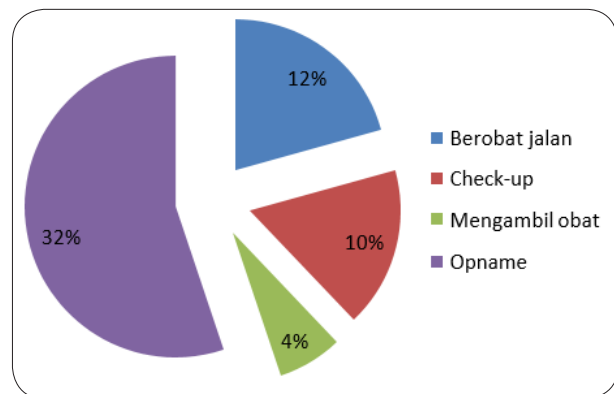


Rumah Sakit Umum Daerah berperan untuk menyediakan layanan perawatan kesehatan untuk penyakit umum. Rumah sakit umum merupakan fasilitas yang mudah ditemui. Selain

pelayanan untuk penyakit umum, rumah sakit umum juga menyediakan fasilitas dasar seperti Unit Gawat Darurat yang siaga 24 jam.

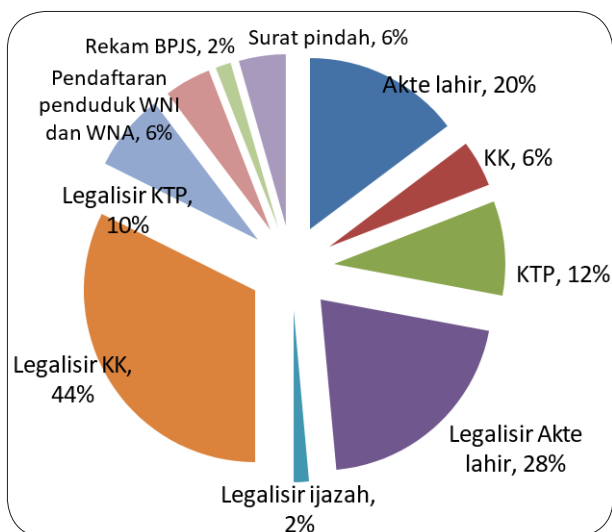
Dari berbagai jenis layanan yang diberikan oleh rumah sakit umum, sebanyak 82 % responden dalam penelitian ini menggunakan rumah sakit umum untuk berobat jalan. Layanan lain yang digunakan adalah mengambil obat dan pemeriksaan kesehatan umum (*check up*).

Grafik 2. Jenis Pelayanan yang Pernah Dilakukan di RSUD



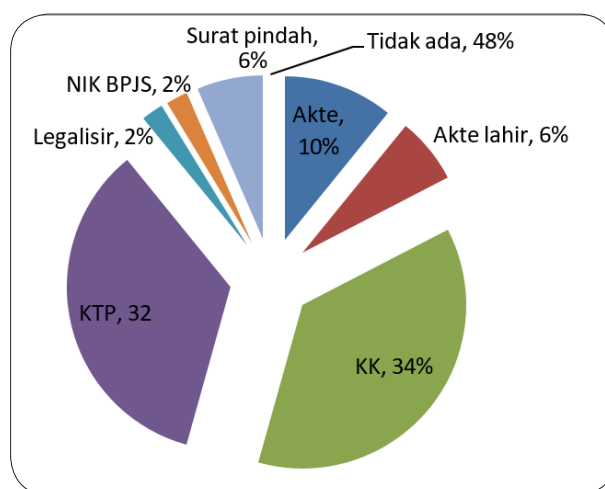
Berdasarkan chart diatas dapat dilihat bahwa selain pelayanan seperti berobat jalan, pemeriksaan kesehatan (*check-up*), mengambil obat. Responden dalam penelitian ini juga pernah menggunakan layanan opname. Persentase responden yang pernah dirawat inap di rumah sakit daerah adalah 32 %.

Grafik 3. Jenis Pelayanan yang Sedang Dilakukan di DISDUKCAPIL



Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) bertugas untuk melaksanakan kewenangan otonomi daerah dalam hal ini bidang kependudukan dalam rangka pelaksanaan tugas desentralisasi. Dari data penelitian dapat dilihat bahwa urusan kependudukan yang umumnya sedang dilakukan oleh responden adalah legalisir kartu keluarga (KK) sebanyak 44%, legalisir akte lahir sebanyak 28%, dan pengurusan KTP sebanyak 12%. Administrasi lainnya yang diurus oleh responden adalah legalisir ijazah dan KTP, rekam BPJS, pembuatan KK, dan sebagainya.

Grafik 4. Jenis Pelayanan yang Pernah Dilakukan di DISDUKCAPIL



Tidak jauh berbeda dengan pelayanan yang sedang dilakukan, umumnya responden pernah melakukan pengurusan data kependudukan seperti akte lahir, KTP, KK, pengurusan kelengkapan BPJS, hingga surat pindah. Layanan yang paling banyak dilakukan adalah pengurusan KK sebanyak 34%, dan KTP sebanyak 32%.

Aspek Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah istilah untuk layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warga negaranya, baik secara langsung (melalui sektor publik) atau dengan membiayai pemberian layanan swasta. Istilah ini dikaitkan dengan konsensus sosial (biasanya diwujudkan melalui pemilihan demokratis), yaitu bahwa

layanan tertentu harus tersedia untuk semua kalangan tanpa memandang pendapatan mereka. Bahkan apabila layanan-layanan umum tersebut tersedia secara umum atau dibiayai oleh umum, layanan-layanan tersebut, karena alasan politis atau sosial, berada di bawah peraturan/regulasi yang lebih tinggi daripada peraturan yang berlaku untuk sektor ekonomi. Istilah layanan publik juga merupakan istilah lain untuk layanan sipil.

Undang-Undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau koporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Dalam penelitian Riset Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kabupaten Barru Sulawesi Selatan

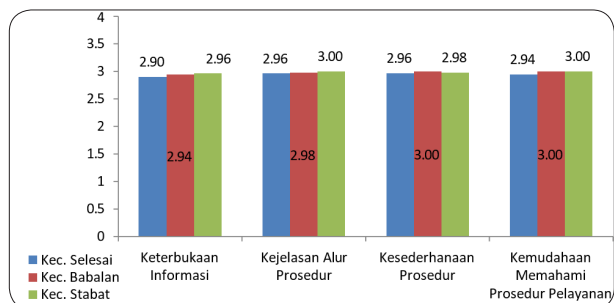
tahun 2021 ini terdapat 14 aspek yang ditanyakan kepada responden, diantaranya adalah:

- o Prosedur pelayanan
- o Persyaratan pelayanan
- o Kejelasan petugas pelayanan
- o Kedisiplinan petugas pelayanan
- o Tanggung jawab petugas pelayanan
- o Kemampuan petugas pelayanan
- o Kecepatan pelayanan
- o Keadilan petugas pelayanan
- o Kesopanan dan keramahan pelayanan
- o Kewajaran biaya pelayanan
- o Kepastian biaya pelayanan
- o Kepastian jadwal pelayanan
- o Kenyamanan lingkungan pelayanan
- o Keamanan lingkungan pelayanan

Berdasarkan aspek diatas peneliti dapat mencari data yang dibutuhkan guna menjalankan penelitian Riset Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kabupaten Barru Sulawesi Selatan tahun 2021 ini dengan sebaik- baiknya.

Aspek Prosedur Pelayanan

Grafik 5. Prosedur Pelayanan di Kantor Kecamatan



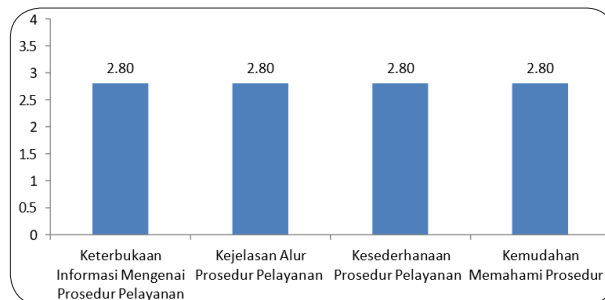
Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan dapat dibagi kedalam empat aspek penilaian yaitu keterbukaan informasi, kejelasan alur prosedur, kesederhanaan prosedur dan kemudahan memahami prosedur pelayanan.

Penilaian dilakukan dengan menggunakan skala indeks 1-4. Dari ketiga kantor Kecamatan tidak satupun yang mendapat skor 4 atau sangat baik. Rata-rata masyarakat memberikan skor 2.9 sampai dengan 2.98 dan yang tertinggi adalah skor 3. Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan, kebanyakan masyarakat tidak membaca informasi prosedur pelayanan kantor kecamatan yang sudah ditempelkan di ruangan kantor kecamatan. Petugas atau pegawai yang bekerja di kantor kecamatan hanya memberikan arahan

dan informasi seperlunya, tidak menjelaskan prosedur pelayanan secara detail.

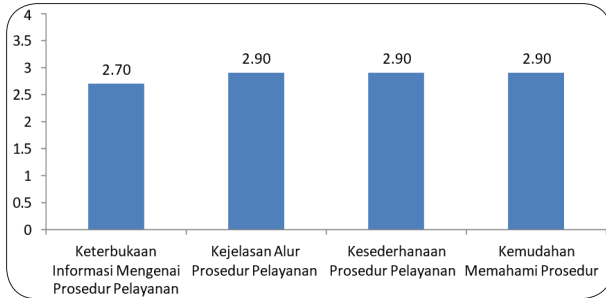
Grafik 6. Prosedur Pelayanan di RSUD Barru



Sumber: Hasil Penelitian, 2021

Penilaian prosedur pelayanan di RSUD Barru dibagi kedalam empat aspek penilaian yaitu keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan, kejelasan alur prosedur pelayanan, kesederhanaan prosedur pelayanan, dan kemudahan memahami prosedur pelayanan. Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Barru sudah menyediakan informasi terkait prosedur pelayanan yang ditempel di dinding ruang tunggu ruang pelayanan RSUD. Dari keempat aspek tersebut masyarakat memberi skor penilaian sebesar 2.8 dari skala 4. Skor tersebut menunjukkan bahwa prosedur pelayanan di RSUD Barru ini belum cukup baik dan memuaskan bagi masyarakat. Masyarakat masih merasakan adanya kesulitan-kesulitan dan hambatan-hambatan di dalam proses prosedur pelayanan di RSUD Barru ini.

Grafik 7. Prosedur Pelayanan di Kantor DISDUKCAPIL



Sumber: Hasil Penelitian, 2021.

Prosedur pelayanan pada kantor Disdukcapil mendapatkan penilaian yang cukup baik, dimana terlihat pada diagram diatas, dari empat aspek tiga diantaranya mendapatkan skor 2.9 yang berarti hampir mendekati baik. Pada aspek keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan mendapat skor yang sedikit lebih rendah daripada tiga aspek lainnya, aspek ini hanya mendapatkan skor 2.7, berdasarkan data ini dapat kita lihat bahwa masyarakat yang datang ke kantor Disdukcapil merasa keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan masih kurang. Keterbukaan informasi yang seharusnya menjadi tanggung jawab petugas untuk menyampaikannya kepada masyarakat masih dirasa kurang oleh masyarakat yang melakukan kepengurusan surat-surat di kantor Disdukcapil Baruru terutama oleh para responden penelitian ini.

Aspek Persyaratan Pelayanan

Grafik 8. Persyaratan Pelayanan di Kantor Kecamatan

Sumber: Hasil Penelitian, 2021.

Hasil penelitian mengenai persyaratan pelayanan menunjukkan kantor Kecamatan Stabat mendapat penilaian paling baik. Dari kelima aspek penilaian hanya satu aspek yaitu keterbukaan mengenai persyaratan yang mendapat nilai kurang dari 2.9, sedangkan empat aspek lainnya mendapatkan skor 3. Aspek yang mendapatkan skor paling baik di tiga kantor kecamatan adalah aspek kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan. Aspek ini mendapat skor 3. Aspek keterbukaan mengenai persyaratan adalah aspek yang mendapat skor rendah. Aspek ini mendapat skor 2,8 di Kecamatan Selesai, 2,98 di kecamatan Babalan, 2,88 di kecamatan Stabat.

D. PENUTUP

Kesimpulan Penelitian

Berdasarkan pada hasil uraian data diatas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diteliti pada 6 kantor SKPD di kabupaten Barru dari aspek (a) prosedur pelayanan mendapatkan skor sebesar 2.87, (b) persyaratan pelayanan mendapatkan skor sebesar 2.86, (c) kejelasan petugas pelayanan mendapatkan skor
2. Beberapa hal yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang ada di kabupaten Barru adalah minimnya informasi yang tersedia pada kantor pelayanan publik, hal ini ditandai dengan banyaknya responden yang mengeluh mengenai kurang jelasnya alur dan prosedur pelayanan yang dilakukan oleh kantor pelayanan serta waktu pelayanan yang dirasa masih sangat lambat oleh masyarakat. Masih banyaknya masyarakat yang masih menggunakan jasa “orang dalam” dalam proses kepengurusan surat-suratnya juga menjadi bukti bahwa proses pelayanan publik belum berjalan dengan cukup baik di kabupaten Barru.

Saran Penelitian

Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik tentunya memiliki prosedur pelayanan yang berbeda-beda di setiap instansi yang dipimpinnya.

Dalam proses pelayanan tersebut masyarakat juga memiliki pengalaman yang berbeda-beda pula ketika menggunakan layanan tersebut. Pelayanan publik ini tentu memiliki kelebihan dan kekurangan. Masyarakat yang bertindak sebagai responden dalam penelitian ini menyampaikan beberapa saran yang kiranya berguna sebagai masukan untuk meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Barru. Faktor yang paling banyak mendapatkan perhatian dari masyarakat adalah kecepatan pelayanan yang perlu ditingkatkan. Faktor kedua adalah biaya pelayanan yang belum transparan dan yang terakhir adalah kebersihan dan kerapian lingkungan kantor pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial lainnya (edisi Pertama)*. Kencana, Jakarta.
- Istianto, Bambang. 2009. *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik (edisi Pertama)*. Mitra Wacana Media, Jakarta.

- Kumorotomo, Wahyudi. 2011. *Etika Administrasi Negara (edisi 1)*. PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Menteri PAN. 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, Jakarta.
- Menteri PAN. 2004. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/PAN/2/2004 Tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*, Jakarta.
- Menteri PAN. 2005. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/PAN/2/2005 Tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*, Jakarta.
- Moenir.2006. *Pengertian Pelayanan Publik*. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Osborn, David and T Gaebler. 1992. *ReinventingGovernment: How the Entrepreneurial spirit istrasforming the public sector*.Addison- Wesley, MA.
- Pranadjaja, Muhamad Rohidin. 2003. *Hubungan Antar Lembaga Pemerintahan*. PT. Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Sinulingga, Sukaria. 2011. *Metode Penelitian (edisi 1)*. USU Press, Medan.
- Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer (edisi Pertama)*. Kencana, Jakarta.
- Zeitham, Valarie, Parasuraman, and Leonard Berry. 1990.*Delivering Quality Service, BalancingCustomer Perceptions and Expectation*.The Free Press, NewYork.