



Pengaruh Komunikasi, Lingkungan Kerja Dan Kepemimpinan Terhadap Motivasi Kerja Dan Efektivitas Kerja Geuchik Kecamatan Peusangan Kabupaten Bireuen

Banta Husen, A. Hadi Arifin, Marbawi Adamy

Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Kinerja Pegawai Politeknik Negeri Lhokseumawe

Fachrul Rizal, A. Hadi Arifin, Aiyub

Pengaruh Kecerdasan Emosional, Spiritual, Dan Intelektual Terhadap Kompetensi Dan Kinerja Pegawai Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Bireuen

Anwar, Apridar, Mariyudi

Pengaruh Kompetensi Komunikasi Dan Kemampuan Beradaptasi Terhadap Semangat Kerja Dan Kinerja Penyuluh Pertanian Lapangan Pada Badan Pelaksana Penyuluhan Dan Ketahanan Pangan Kabupaten Bireuen

Syarifuddin, A. Hadi Arifin, Nurmala

Pengaruh Analisis Jabatan, Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening Pada Sekretariat Daerah Kota Lhokseumawe

Syifaul Husna, Jullimursyida, Marbawi

Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe

Ichsan, Siti Maimunah, Feri Taman Y. Zega

Pengaruh Supervisi Akademik Pengawas Sekolah Dan Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru Sekolah Menengah Pertama Di Kota Lhokseumawe Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening

Zubir, Apridar, Aiyub

Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Dan *Word Of Mouth* Pengguna Jasa Taman Penitipan Anak Di Kota Lhokseumawe

Dhien Fitriana, Rusydi Abubakar, Naufal Bachri

Pengaruh Person-Organization Fit Terhadap Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional Dan Kinerja Pada Karyawan PT. Bank Aceh Cabang Lhokseumawe

Denny Sumantri Mangkuwinata, Jullimursyida, Ikramuddin.

Pengaruh Pemberdayaan, Self Efficaci dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Surya Madistrindo Cabang Lhokseumawe Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variable Intervening

Sulaiman, Asnawi, Faisal Matriadi

Vol. 1. No. 1 Januari-Juni 2016

ISSN : 2503-4367

J-MIND

(Jurnal Manajemen Indonesia)



**PROGRAM PASCASARJANA ILMU MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI dan BISNIS
UNIVERSITAS MALIKUSSALEH**

J-MIND

Jurnal Manajemen Indonesia
Diterbitkan oleh:
Program Pascasarjana Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi

Penasehat Advisory (Advisory Editor)
Rektor Universitas Malikussaleh
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh

Penanggung Jawab (Insured Editor)
Ichsan, Ph.D

Ketua Penyunting Pelaksana (Chief Editor)
Prof. A. Hadi Arifin

Ketua Penyunting Ahli (Managing Editor)
Aiyub, S.E., M.Sc

Penyunting Ahli (Scientific Editor)
Prof. Dr. Apridar, Wahyuddin, S.E., M.Si, Ak, Khairil Anwar, S.E., M.Si, Ichsan, Ph.D,
Teuku Zulkarnaen, S.E., M.M, Mariyudi, S.E., M.M, Ghazali Syamni, S.E., M.Sc

Mitra Bestari
Prof. Dr. Ramayah Thurasamy (USM), Prof. Madya Salniza Md. Salleh (UUM),
Prof. Dr. Nasir Aziz (Unsyiah), Prof. Dr. Jasman J. Ma'ruf (Unsyiah), Prof. Dr. Adi Zakaria Affif
(UI),
Dr. Nurdin Sobari (UI), Prof. Dr. Ade Fatma Lubis (USU)

Sekretariat
Veronika, S.E., Effi Yenni, S.H

Pemeriksa Naskah (Copyeditor)
Ibrahim, Zubir, Subandi

Jurnal Manajemen Indonesia (J-MIND) terbit dua kali setahun (Juni dan Desember) berisi tentang hasil penelitian, gagasan konseptual dan kajian manajemen aplikasi dan bisnis

Makna Filosofis Sampul J-MIND

Sebagai media diseminasi perkembangan aplikasi sistematis pada teknik maupun metode dan sarana pemecahan masalah mendasar di bidang ilmu manajemen. Logo J-MIND dalam bentuk struktur bangunan kokoh yang dibangun di atas dasar ilmu pengetahuan dan sains. Piramida melambangkan tingkatan tanggung jawab manajerial. Secara keseluruhan warna-warna pada sampul mengandung arti bahwa warna biru bersifat profesional, kepercayaan, warna orange keemasan melambangkan kemuliaan. Warna hijau daun melambangkan kesejahteraan

Alamat Sekretaris Redaksi

Program Pascasarjana Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh
Jl. Tgk. Chik Di Tiro No. 26 Lancang Garam Lhokseumawe, Telp. 0645-41373, Fax. 0645-44450
Po.Box.141 Laman: <http://ppimfe.unimal.ac.id>

Dicetak oleh:
Penerbit Percetakan (Sefa Bumi Persada-Lhokseumawe)

DAFTAR ISI

- Pengaruh Komunikasi, Lingkungan Kerja Dan Kepemimpinan Terhadap Motivasi Kerja Dan Efektivitas Kerja Geuchik Kecamatan Peusangan Kabupaten Bireuen**
Oleh : Banta Husen, A. Hadi Arifin, Marbawi Adamy ~ 1
- Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan Kinerja Pegawai Politeknik Negeri Lhokseumawe**
Oleh : Fachrul Rizal, A.Hadi Arifin, Aiyub ~ 15
- Pengaruh Kecerdasan Emosional, Spiritual, Dan Intelektual Terhadap Kompetensi Dan Kinerja Pegawai Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Bireuen**
Oleh : Anwar, Apridar, Mariyudi ~ 22
- Pengaruh Kompetensi Komunikasi Dan Kemampuan Beradaptasi Terhadap Semangat Kerja Dan Kinerja Penyuluh Pertanian Lapangan Pada Badan Pelaksana Penyuluhan Dan Ketahanan Pangan Kabupaten Bireuen**
Oleh : Syarifuddin, A. Hadi Arifin, Nurmala ~ 36
- Pengaruh Analisis Jabatan, Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening Pada Sekretariat Daerah Kota Lhokseumawe**
Oleh : Syifaul Husna, Julli Mursyida, Marbawi ~ 51
- Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe**
Oleh : Ichsan, Siti Maimunah, Feri Taman Y. Zega ~ 65
- Pengaruh Supervisi Akademik Pengawas Sekolah Dan Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru Sekolah Menengah Pertama Di Kota Lhokseumawe Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening**
Oleh : Zubir, Apridar, Aiyub ~ 74
- Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Dan *Word Of Mouth* Pengguna Jasa Taman Penitipan Anak Di Kota Lhokseumawe**
Oleh : Dhien Fitriana, Rusydi Abubakar, Naufal Bachri ~ 85
- Pengaruh Person-Organization Fit Terhadap Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional Dan Kinerja Pada Karyawan PT. Bank Aceh Cabang Lhokseumawe**
Oleh : Denny Sumantri Mangkuwinata, Jullimursyida, Ikramuddin. ~ 95
- Pengaruh Pemberdayaan, Self Efficaci dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Surya Madistrindo Cabang Lhokseumawe Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variable Intervenin**
Oleh : Sulaiman, Asnawi, Faisal Matriadi ~ 102

PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI DAN PROSEDUR PELAYANAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA LHOKSEUMAWE

Ichsan

Dosen Pascasarjana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Malikussaleh

Feri Taman Y. Zega

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Malikussaleh

Siti Maimunah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Malikussaleh

ABSTRAK

Penelitian ini menguji pengaruh kompetensi pegawai dan prosedur pelayanan terhadap kualitas pelayanan dan dampaknya terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe. Sampel dalam penelitian ini adalah 96 orang masyarakat Kota Lhokseumawe yang menggunakan jasa pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik analisis Jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kompetensi pegawai, prosedur pelayanan dan kualitas pelayanan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : Kompetensi Pegawai, Prosedur Pelayanan, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat.

This research examine to analyze the influence of employee competence and service procedure toward service quality and its impact toward community satisfaction at Department of Population and Civil Registry of Lhokseumawe. The samples were 96 people in Lhokseumawe who used service of Department of Population and Civil Registry of Lhokseumawe. The data was collected and analyzed using Path analysis technique. The result of this research showed that employee competence, service procedure and service quality influenced positively and significantly toward community satisfaction.

Keywords : Employee Competence, Service Procedure, Service Quality and Community Satisfaction.

Instansi pemerintah merupakan organisasi sektor publik yang salah satu tugasnya yaitu melayani masyarakat. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Aparat pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

Namun dalam prakteknya, organisasi penyelenggara pelayanan publik masih banyak kekurangan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Salah satu faktornya yaitu adalah rendahnya kualitas pelayanan. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan, maka pelayanan tersebut bisa dikatakan tidak berkualitas atau tidak efisien.

Menurut Dutton dkk. (dalam Suryo Suprpto, 2008), kepuasan masyarakat yang tinggi mencakup kompetensi dan kecakapan

petugas, keramahan pelayanan, suasana lingkungan yang nyaman, waktu tunggu yang singkat, prosedur pelayanan yang jelas dan aspek pelayanan lainnya. Meningkatkan kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dapat dilakukan melalui pendekatan dari aspek manusia. Salah satu faktor utamanya adalah faktor pemberi pelayanan yaitu pegawai pemerintah, dalam hal ini kompetensi manusia yang ada dalam melakukan pekerjaannya. Siagian (2008:8) mengemukakan arti dari kompetensi yaitu tindakan atau perilaku yang dapat diukur melalui kombinasi pengetahuan, keahlian dan kemampuan untuk melakukan sesuatu.

Selain faktor kompetensi, faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu prosedur pelayanan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, prosedur adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian, standar prosedur pelayanan publik

adalah spesifikasi Faktor ini dianggap cukup penting karena prosedur pelayanan merupakan suatu acuan bagi seorang karyawan atau pegawai dalam melaksanakan fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Prosedur yang jelas, sederhana, logis dan tidak berbelit-belit merupakan tuntutan masyarakat saat ini.

Prosedur pelayanan wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima layanan merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya prosedur yang jelas, maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik.

Selain sebagai tolak ukur untuk menentukan kepuasan masyarakat, kompetensi dan prosedur pelayanan juga sangat menentukan kualitas pelayanan pada suatu unit layanan. Kualitas pelayanan (*Service Quality*) merupakan suatu keadaan untuk mengukur seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Pada dasarnya untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang baik, suatu organisasi penyelenggara pemerintahan perlu mempertimbangkan beberapa faktor. Dimana faktor-faktor tersebut saling mempengaruhi satu sama lain guna tercapainya suatu kualitas pelayanan publik yang baik. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk (Tjiptono, 2005:121).

Dari beberapa permasalahan yang sering ditemui dalam pelayanan publik, peneliti bermaksud untuk mengadakan penelitian yang terkait dengan kualitas pelayanan publik di Kota Lhokseumawe, khususnya pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Lhokseumawe. Penulis tertarik untuk meneliti penyebab maraknya praktek percaloan oleh oknum-oknum tertentu dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Disdukcapil Kota Lhokseumawe. Sebagaimana

diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan yang meliputi pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil.

Sebagai unit pelayanan publik, prioritas yang paling utama dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe tentunya bagaimana memberikan pelayanan yang baik (*service excellence*) kepada masyarakat dengan baik sehingga mereka merasa puas. Dalam hal ini peran dari para pegawai dan prosedur pelayanan yang ada sangat penting. Ketika kualitas pelayanan yang diberikan baik, maka dengan sendirinya akan memberikan dampak pada kepuasan masyarakat karena telah dilayani dengan baik.

Fenomena yang terjadi pada Disdukcapil Kota Lhokseumawe saat ini yaitu masih sering terjadi keluhan dari masyarakat berkaitan dengan kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal ini tampak dari kurangnya pengetahuan aparat dalam memberikan pelayanan, sikap dan tindakan aparat yang terkadang kurang berkenan seperti bersikap arogan dan sombong serta kurang sopan dalam melayani masyarakat menunjukkan rendahnya tingkat kompetensi yang dimiliki oleh aparat dalam memberikan pelayanan.

Fenomena lain yang ditemui pada Disdukcapil Kota Lhokseumawe yaitu rendahnya kualitas pelayanan yang ada disebabkan oleh prosedur pelayanan yang berbelit-belit. Bahkan yang lebih memprihatinkan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima, sesuai dengan prosedur pelayanan baku yang telah ditentukan oleh pemerintah. Hal ini mengindikasikan kekurangterbukaan aparat dalam memberikan informasi dan pelayanan yang sesuai dengan prosedur. Prosedur yang berbelit-belit dan terkesan lambat akibat kekurangterbukaan informasi tentang prosedur pelayanan yang ada, mengakibatkan waktu pelayanan menjadi lama sehingga menurunkan semangat masyarakat untuk berurusan secara langsung. Hasil observasi langsung peneliti menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang mencakup lamanya waktu pelayanan yang biasanya tertuang dalam standar pelayanan, tidak dipublikasikan secara langsung kepada masyarakat dan cuma disampaikan secara lisan kepada masyarakat pengguna jasa layanan.

Dari segi sarana dan prasarana yang ada pada Disdukcapil Kota Lhokseumawe juga dipandang masih kurang memadai. Dari hasil pengamatan peneliti, tampak bahwa kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan masih sangat kurang, sarana dan prasarana seperti air conditioner pada ruang pelayanan yang sering

tidak berfungsi, sistem antrian yang digunakan masih konvensional, dekorasi ruangan yang kurang menarik, serta tempat parkir kendaraan yang masih semrawut serta dikenakan biaya retribusi. Hal ini turut mempengaruhi tingkat kenyamanan dari masyarakat pengguna jasa layanan.

Fenomena lain yang juga sering menjadi keluhan dari masyarakat pengguna jasa layanan yaitu dimana data pada dokumen yang dicetak terkadang tidak sesuai dengan data pada permohonan, sehingga hal ini berdampak pada bertambahnya waktu penyelesaian pelayanan dokumen yang ada. Keluhan masyarakat lainnya juga terjadi pada waktu pelaksanaan pelayanan, dimana seringkali masyarakat harus menunggu petugas pelayanan yang datang terlambat. Hal ini menunjukkan tingkat disiplin pegawai Disdukcapil Kota Lhokseumawe masih sangat rendah.

Berangkat dari berbagai fenomena di atas, menjadi salah satu faktor penyebab maraknya praktek percaloan oleh oknum-oknum tertentu dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Disdukcapil Kota Lhokseumawe. Masyarakat yang enggan berurusan dengan petugas yang kurang ramah, suasana yang kurang nyaman, proses yang panjang dan waktu yang lama lebih memilih menggunakan jasa calo meski dengan tarif bisa mencapai tiga hingga lima kali lipat dari tarif yang telah ditentukan. Maraknya praktek percaloan ini juga didukung oleh rendahnya kompetensi aparat yang terkesan secara sengaja melakukan pembiaran terhadap kondisi yang ada demi motif pribadi untuk memperoleh keuntungan pribadi.

Faktor lain yang turut mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu rendahnya pengawasan external dari masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, merupakan sebagai akibat dari ketidakjelasan standar dan prosedur pelayanan, serta prosedur penyampaian keluhan pengguna pelayanan yang tidak jelas dan transparan. Karena itu tidak cukup dirasakan adanya tekanan sosial yang memaksa penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini Disdukcapil Kota Lhokseumawe untuk memperbaiki kinerja mereka.

Pada sisi lain, meskipun kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat masih sangat buruk, masyarakat terkesan enggan memberikan pengaduan, sebagai akibat dari ketidakjelasan standar dan prosedur pelayanan, serta prosedur penyampaian keluhan pengguna pelayanan. Pengawasan external dari masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sangat lemah, masyarakat terkesan cuek, kurang peduli dan tidak responsif terhadap kualitas pelayanan yang buruk. Hal inilah yang juga mengakibatkan tetap berkembangnya praktek percaloan yang tidak sesuai dengan semangat reformasi birokrasi pemerintah itu sendiri. Pada akhirnya

masyarakatlah yang kembali menjadi korban dari buruknya pelayanan yang diberikan oknum aparat yang tidak bertanggungjawab.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan kuantitatif dengan sampel masyarakat pengguna jasa layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe berjumlah 96 orang. Dengan teknik pengambilan data dengan cara mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner.

HASIL

Hasil Uji Hipotesis

Pernyataan Hipotesis	Estimate Std.	S.E.	t _{hitung}	Sig.	Kesimpulan
Kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe.	0,326	0,128	4,036	0,000	Diterima
Prosedur pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe.	0,497	0,053	6,149	0,000	Diterima
Kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe.	0,233	0,085	4,347	0,000	Diterima
Prosedur pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe.	0,198	0,039	3,376	0,001	Diterima
Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe	0,618	0,063	9,739	0,000	Diterima
Kualitas pelayanan memediasi hubungan kompetensi pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe	0,201	0,085	3,738	0,000	Diterima
Kualitas pelayanan memediasi hubungan prosedur pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe	0,307	0,038	5,226	0,000	Diterima

Sumber: Output SPSS 2016

PEMBAHASAN

Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe

Hasil uji statistik yang telah dilakukan menunjukkan bahwa nilai koefisien dari pengaruh variabel kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,326 dengan nilai dari t_{hitung} sebesar $4,036 > t_{tabel}$ 1,985 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini menerima hipotesis pertama yang menyebutkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Artinya kompetensi pegawai yang meliputi pengetahuan, keterampilan dan sikap pegawai mampu mempengaruhi kualitas pelayanan atau dengan kata lain bahwa kompetensi pegawai berdampak signifikan pada meningkatnya kualitas pelayanan pegawai pada instansi tersebut.

Pengaruh Prosedur Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil uji statistik yang telah dilakukan menunjukkan bahwa nilai koefisien dari pengaruh variabel Prosedur Pelayanan terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,497 dengan nilai dari t_{hitung} sebesar $6,149 > t_{tabel}$ 1,985 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Prosedur Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini menerima hipotesis kedua yang menyebutkan bahwa prosedur pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan artinya prosedur pelayanan yang dilakukan oleh Dinas ini yang meliputi prosedur kerja yang sederhana namun jelas dipahami dan memberikan kepastian kepada masyarakat tentang kapan urusannya selesai. Beberapa hal lainnya tentang prosedur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe baik itu tentang kelengkapan sarana dan prasarana, keamanan, kemudahan akses dan kenyamanan dapat dirasakan diterapkan pada dinas ini mampu mempengaruhi kualitas pelayanan atau dengan kata lain bahwa prosedur pelayanan berdampak signifikan pada meningkatnya kualitas pelayanan pegawai pada instansi tersebut.

Pengaruh Kompetensi pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil uji statistik yang telah dilakukan menunjukkan bahwa nilai koefisien dari pengaruh variabel Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 0,233 dengan nilai dari t_{hitung} sebesar $4,347 > t_{tabel}$ 1,985 dan nilai signifikansi

$0,000 < 0,05$. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kompetensi Pegawai berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat.

hasil penelitian ini menerima hipotesis ketiga dalam penelitian ini yang menyebutkan kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya meningkat atau menurunnya Kepuasan Masyarakat Kota Lhokseumawe khususnya yang berurusan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil salah satunya dipengaruhi oleh kompetensi pegawai Dinas tersebut. Hal ini bermakna bahwa apabila semua pegawai yang terlibat dalam melayani kebutuhan masyarakat khususnya yang berkaitan dengan kependudukan dan kelengkapan identitas sebagai warga negara yang didasari oleh pengetahuan, keterampilan dan sikap pegawai yang baik, maka kepuasan masyarakat akan maksimal.

Pengaruh Prosedur pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil uji statistik yang telah dilakukan menunjukkan bahwa nilai koefisien dari pengaruh variabel Prosedur Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 0,198 dengan nilai dari t_{hitung} sebesar $3,376 > t_{tabel}$ 1,985 dan nilai signifikansi $0,01 < 0,05$. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Prosedur Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat.

Dengan demikian hasil penelitian ini menerima hipotesis keempat yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Maknanya bahwa naik turunnya kepuasan masyarakat Kota Lhokseumawe khususnya yang berurusan dengan Disdukcapil salah satunya dipengaruhi faktor prosedur pelayanan. Karena itu, pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional perlu secara tegas ditetapkan dan dikembangkan agar berjalan sesuai harapan dan bisa memberi rasa puas bagi pelanggan atau masyarakat yang dilayani.

Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil uji statistik yang telah dilakukan menunjukkan bahwa nilai koefisien dari pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 0,615 dengan nilai dari t_{hitung} sebesar $9,739 > t_{tabel}$ 1,985 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat.

Hasil penelitian menerima hipotesis kelima yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya Kualitas Pelayanan yang dilakukan pegawai Disdukcapil Kota Lhokseumawe mampu mempengaruhi kepuasan

masyarakat yang berurusan dengan instansi tersebut atau dengan kata lain bahwa kualitas pelayanan berdampak signifikan pada meningkatnya kepuasan masyarakat di Kota Lhokseumawe.

Pengaruh Tidak Langsung dan Hasil uji efek mediasi variabel Kualitas Pelayanan yang memediasi pengaruh variabel Kompetensi Pegawai terhadap variabel Kepuasan Masyarakat

Hasil uji *sobel test* diperoleh nilai z-value atau *tests statistic* sebesar $2,465 > 1,96$ dan p-value $<$ dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan memediasi pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat.

Hasil penelitian ini menerima hipotesis keenam yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memediasi pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel yang dapat memediasi pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Artinya bahwa adanya pengaruh antara variabel kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat disebabkan oleh variabel kualitas pelayanan atau dengan kata lain bahwa variabel kualitas pelayanan memberi dampak terhadap lebih meningkatkan pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe.

Pengaruh Tidak Langsung dan Hasil Uji Efek Mediasi Variabel Kualitas Pelayanan yang Memediasi Pengaruh Variabel Prosedur Pelayanan terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat

Hasil uji *sobel test* diperoleh nilai z-value atau *tests statistic* sebesar $6,778 > 1,96$ dan p-value $<$ dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan memediasi pengaruh Prosedur pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Hasil penelitian ini menerima hipotesis ketujuh yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memediasi pengaruh prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya bahwa adanya pengaruh antara variabel prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat disebabkan oleh variabel kualitas pelayanan atau dengan kata lain bahwa variabel kualitas pelayanan memberi dampak terhadap lebih meningkatkan pengaruh prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan penelitian sebagai berikut :

1. Kompetensi pegawai berpengaruh sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan pada

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe.

2. Prosedur pelayanan berpengaruh sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe.
3. Kompetensi pegawai berpengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe.
4. Prosedur pelayanan berpengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe.
5. Kualitas pelayanan berpengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe.
6. Kualitas pelayanan memediasi antara Kompetensi pegawai dengan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe.
7. Kualitas pelayanan memediasi antara Prosedur pelayanan dengan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe.

SARAN

1. Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yaitu kompetensi pegawai. Guna meningkatkan kepuasan masyarakat disarankan kepada pemangku kebijakan pada Disdukcapil Kota Lhokseumawe berupaya memaksimalkan pelayanan dengan meningkatkan kompetensi pegawai melalui sekolah, pelatihan, kursus, diklat atau sejenisnya. Pemimpin instansi juga disarankan untuk aktif dalam memberikan motivasi dan semangat serta mengadakan pemantauan langsung terhadap sikap petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Berdasarkan segi prosedur pelayanan, penulis menyarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe dapat memberikan pelayanan yang transparan, jelas, akurat dan tepat waktu. Standar pelayanan serta prosedur masing-masing jenis layanan hendaknya dapat dipublikasikan kepada masyarakat pada tempat-tempat yang mudah diakses oleh pengguna jasa layanan. Menyederhanakan prosedur pelayanan serta memperpendek waktu penyelesaian. Disarankan juga untuk menyediakan ruang tunggu yang nyaman serta tempat parkir yang aman dan bebas retribusi.
3. Bila kompetensi pegawai dapat ditingkatkan dan prosedur pelayanan dapat disederhanakan dan diperbaiki lagi, maka hal ini akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. Pelayanan yang baik, cepat, tepat dan

akurat dapat mengurangi sistem percaloan yang ada. Dengan kata lain, masyarakat akan termotivasi untuk berurusan langsung ke Disdukcapil bila dipenuhi dengan kemudahan prosedural, kenyamanan dan keamanan saat berurusan.

DAFTAR REFERENSI

- Abdul Wahab, Solichin. (1999). *Analisis Kebijakan Publik, Teori dan Aplikasinya*. PT Danar Wijaya, Malang.
- Algifari. (2000). *Analisis Regresi Edisi Kedua*. BPFE, Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi Vol 17 Nomor 2, Mei_Agustus 2010.
- Asri, Syahrumsyah. (2007). *Pengaruh Pengembangan Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan (Studi pada Kantor Samsat Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kaltim)*, Program Pascasarjana, Universitas Brawijaya.
- Atmosudirjo, S. Prajudi., Dr. (2000). *Administrasi Manajemen Umum*. CV Mas Haji, Jakarta.
- Bonde, Switika. (2013). *Hubungan Profesionalisme Aparatur Pemerintah dengan Kualitas Pelayanan Publik*, Jurnal Administrasi Publik Vol 2, Nomor 1, Tahun 2013.
- Budiastuti. (2002). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Diakses Mei 2015 dari <http://www.kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-rumahsakit> « ArtikelPsikologiKlinisPerkembangandanSosi al.htm.
- Carillo, P., Robinson, H., Al-Ghassan, A. Anumba, C. (2004). *Knowledge Management in Uk Construction: Strategis Resources and Barriers*. *Project Management Journal*, 35 (1), p.46.
- Cooper, D.R., & Schindler, P.S. (2011). *Bussiness Research Methods*. Mc Graw-Hill Companies, Icn, New York.
- Dharma, Surya. (2010). *Manajemen Kinerja, Edisi Ketiga*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Djaenuri, Aries. (2012). *Hubungan Keuangan Pusat Daerah*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Doyle, A., Griffith, S .J . B.(2000). *Cell and Tissue Culture for Medical Research*, 49, John Willey and Sons, Ltd., New York.
- Dwiyanto, Agus. (2005). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Fardhani, Harentama. (2010). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Fardiansyah Ahmad, Irmayani dan Adraiani Kadir. (2013). *Pengaruh Sarana dan Prasarana, Prosedur Penerimaan Pasien, Pelayanan Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Daya Makassar*, Jurnal Ilmu Keperawatan Vol 2, Nomor 1, Tahun 2013.
- Ferdinand, Agusty. (2006). *Metodologi Penelitian Manajemen, Edisi 2*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Garvin, David. (2001). *Managing Quality*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivarite dengan Program SPSS*. BP Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gibson, J.L. (2003). *Struktur Organisasi dan Manajemen*. Erlangga, Jakarta.
- Gibson, Ivancevich, Dennelly and Konopaske. (2006). *Organisasi Perilaku-Struktur-Proses, Alih Bahasa oleh Nunuk Adiarmi dan Lyndon Saputra*. Bina Putra, Jakarta.
- Gibson.(2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Keempat*. Erlangga, Jakarta.
- Gotsch, David L. & Stanley B. Davis. (2002). *Pengantar Manajemen Mutu 2, Edisi Bahasa Indonesia*. PT Prenhalindo, Jakarta.
- Hanitha, Yunni. (2013). *Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Sajad Kabupaten Sambas*, Jurnal Ilmu Pemerintahan Vol 1, Nomor 01, Januari 2013.
- Haryanti. (2005). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Universitas Airlangga, Surabaya.
- Hutapea, Parulian, Nuriana Thoha. (2008). *Kompetensi Plus*. Gramedia Pustaka Utama,

Jakarta.

- I Putu Artaya. (2011). *Pengaruh Sikap dan Keyakinan Konsumen dalam Keputusan Pembelian Tepung Terigu Merek Gunung Bromo Produk*. PT Bogasari Flour Mills, Surabaya.
- Jamakas, Jaka. (2012). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung*, Jurnal Otonomi Vol 12, Nomor 3, Juli 2012.
- Kotler, Phillip; Armstrong, G. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi 13, Jilid I*. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip, (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi 13, Jilid I*. Erlangga, Jakarta.
- Kristiadi, J.B. (1998). *Deregulasi dan Debirokratisasi Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan. Pembangunan Administrasi di Indonesia*. LP3ES, Jakarta.
- Kumorotomo, W. (2002). *Etika Administrasi Negara*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kunandar. (2007). *Guru Profesional Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) dan Sukses dalam Sertifikasi Guru*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Luankali, Bernandus. (2007). *Analisis Kebijakan Publik dalam Proses Pengambilan Keputusan*. Amelia Press, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik, Edisi Pertama*. Salemba Empat, Jakarta.
- Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Mathis & Jackson. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Keempat, Alih Bahasa Jimmy Sadeli dan Bayu Prawira Hie*. Salemba Empat, Jakarta.
- Mitrani, Alain, et all. (1995). *Manajemen Sumber Daya Manusia Berdasarkan Kompetensi (Terjemahan)*. PT. Interenasa, Jakarta.
- Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Moerdiono. (1992). *Birokrasi dan Administrasi Pembangunan: Beberapa Pemikiran Pemecahan*. Sinar Grafika, Jakarta.
- Mudie, Peter and Angela Cottam. (1993). *The Management and Marketing of Service*. Oxford: Butterworth-Heinemann Ltd., p. 223.
- Mukhadiono dan Widyo Subagyo. (2011). *Pengaruh Prosedur dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Peserta Program Jamkesmas di Puskesmas I Cilongok*, Jurnal Keperawatan Soedirman Vol 6, Nomor 1, Maret 2011.
- Nawawi, Hadari. (2005). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Ndraha, T. (2003). *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Sukardinah. (1992). *Koefisien Jalur dan Pengujiannya*. Proceeding, S. Seminar Akademik FMIPA. Unpad, Jatinangor.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Nursa'adah, Rizka. (2013). *Pengaruh Simplifikasi Prosedur Pelayanan Pelanggan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pelayanan Perpanjangan Surat Ijin Mengemudi (SIM) di SIM Corner Kota Surabaya*, Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Vol 1, Nomor 1, Januari 2013.
- Pahala, Indra. (2013). *Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Koja*, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
- Palan, R. (2007). *Competency Management: Teknis Mengimplementasikan Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi untuk Meningkatkan Daya Saing Organisasi*. PPM, Jakarta.
- Pamudji, S. (1994). *Profesionalisme Aparatur Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*, Widyapraja No.19 Tahun III. IIP, Jakarta.
- Poerwadarminta, W.J.S. (2003). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka, Jakarta.
- Pramuswari, Fenny. (2013). *Hubungan Kemampuan Kerja Aparatur dengan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang*, Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjung

Pura, Pontianak.

- Prayitno. (2004). *Layanan Bimbingan Kelompok dan Konseling Kelompok*. Universitas Negeri Padang, Padang.
- Preacher, K.J. and Hayes. (2010). *Calculation for the Sobel Test*. www.calculationforsobel.test. (diakses 2-1-2015).
- Prihadi, S. (2004). *Kinerja, Aspek Pengukuran*. PT Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Priyatno, Duwi. (2010). *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS*. Gava Media, Yogyakarta.
- Purwanto. (2007). *Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Available online at <http://klinis.wordpress.com>.
- Rahman, Puji. (2014). *Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Kecamatan Rantau Bayur Kabupaten Banyu Asin*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Satya Negara, Palembang.
- Rangkuti, F. (2006). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. JP, Jakarta.
- Rasyid, M. Ryaas. (2005). *Otonom Daerah (Dalam Negara Kesatuan)*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Ratminto. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Rejeki Andayani, Tri. (2014). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Demak*. Thesis, Universitas Muria Kudus.
- Rezha Fahmi, Siti Rochmah, Siswidiyanto. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok)*. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol 1, No.5, Hal. 981-990 |
- Robbins, Stephen P. (2008). *Perilaku Organisasi*. PT Salemba Empat, Jakarta.
- Roesanto. (2000). *Manajemen Pemasaran, Buku 2*. Salemba Empat, Jakarta.
- Sanjaya, Wina. (2008). *Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan*. Kencana Prenada Media, Jakarta.
- Santoso, Singgih. (2002). *Statistik dengan SPSS*. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Siagian, Sondang. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Keenam belas*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sirait, Justin T. (2006). *Memahami Aspek-Aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Siswanto Sutojo. (2003). *Manajemen Penjualan Yang Efektif, Cetakan Pertama*. PT Damar Mulia Pustaka, Jakarta
- Soedarmayanti. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. PT. Refika Aditama, Bandung.
- Sri zsulistyanto. (2008). *Manajemen Laba: Teori dan Model Empiris*. Grasindo, Jakarta.
- Sri Suratno F.G. dan Nursya' Bani Purnama. (2004). *Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua, Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen*, Vol. 7, No. 1, h.69-87.
- Stoner, James A. F. (2006). *Management EnglewoodCliffs, N.J.* Prentice Hall, Inc
- Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis, Cetakan Kedua Belas*. Alfabeta, Bandung.
- Suliyanto. (2011). *Ekonometrika Terapan Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Andi, Yogyakarta.
- Sunarto. (2009). *Perilaku Organisasi, Edisi Kedua*. Amus, Yogyakarta.
- Sunyoto, Danang. (2008). *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Med Press, Yogyakarta.
- Suparno. (2005). *Membangun Kompetensi Belajar*. Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Depdiknas, Jakarta.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineke Cipta, Jakarta.
- Supranto, J. (2009). *Statistik:Teori dan Aplikasi, Edisi 7, Jilid 2*. Erlangga, Jakarta.

- Suprpto, Suryo. (2008). *Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Dr. Murjani*, Tesis. Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Supriatna, Tjahya. (2000). *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Nimas Multima, Jakarta.
- Tasunar, Nanang. (2006). *Kualitas Pelayanan sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak*, *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. V, No. 1 Mei 2006, h. 41-62.
- Tayibnapis, Farida Yusuf. (2008). *Evaluasi Program dan Instrumen Evaluasi untuk Program Pendidikan dan Penelitian*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Thoha, M. (2008). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Strategi Pemasaran, Edisi Kedua*, Cetakan Keenam. Andi, Yogyakarta.
- Tri Hartanto, Juzan. (2010). "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah", Studi Kasus pada PD. BPR Bank Jogja Mahasiswa Magister Manajemen Universitas Gunadarma Tahun 2010.
- Vincent, Gaspersz. (2005). *Total Quality Management*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Waluyo, Minto. (2008). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Standard Pelayanan Terpadu dan Kepuasan Pelanggan di PT. PLN (Persero) UPJ X Surabaya", *Jurnal Ilmu Teknik* Vol 8 Nomor 2, Desember 2008 : 74-85.
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*. PR Raja Grafindo Parsada, Jakarta.
- Wijana. (2002). *Manajemen Dana Pensiun*. Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.

Peraturan :

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004

tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor: 46A Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Standar Kompetensi Jabatan Struktural PNS.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.