

Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* terhadap Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi

Ulfah Rahmah Fauziah

ulfahrahmah10@gmail.com

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sukabumi

Disubmit
26 Juli 2018

Direvisi
13 November 2018

Diterima
27 Desember 2018

<http://dx.doi.org/10.17509/jpis.v27i2.12189>

ABSTRACT

The purpose of this study is to prove how much influence the application of the principles of good governance to the quality of service testing vehicle (PKB). The research method used in this research is survey research with quantitative approach of explanation level is associative research. The sample used is incidental sampling of the sample by chance. The number of samples given the questionnaire consisted of 99 customers and 2 (two) employees interviewed. Based on the results of research and discussion it is found that the application of the principles of good governance to the quality of service testing of motor vehicles (PKB) at the Department of Transportation of sukabumi City, has a significant influence, in line with the results of quantitative analysis obtained a strong relationship (0.74) and coefficients determination of 55.3%.

Keywords: The Application of Good governance, Quality of Service, Testing of Motor Vehicles (PKB).

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan pengaruh penerapan prinsip-prinsip good governance terhadap kualitas kendaraan pengujian layanan (PKB). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif dengan tingkat penjelasan adalah penelitian asosiatif. Sampel yang digunakan adalah insidental sampling dari sampel secara kebetulan. Jumlah sampel yang diberikan kuesioner terdiri dari 99 pelanggan dan 2 (dua) karyawan yang diwawancarai. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diketahui bahwa penerapan prinsip good governance terhadap kualitas layanan pengujian kendaraan bermotor (PKB) pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi, memiliki pengaruh yang signifikan, sejalan dengan hasil analisis kuantitatif diperoleh hubungan yang kuat (0,74) dan koefisien determinasi sebesar 55,3%.

Kata kunci: Penerapan Tata Kelola yang Baik, Kualitas Layanan, Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB).

PENDAHULUAN

Salah satu kunci keberhasilan perekonomian adalah dimilikinya keunggulan, sehingga akan mendorong terciptanya daya saing dan

menciptakan penambahan nilai. Demi tercapainya kondisi tersebut, maka sentral berbagai variabel yang mempengaruhinya adalah terselenggaranya penyelenggaraan

Good governance (kepemerintahan yang baik) dan menerapkan prinsip-prinsip good governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip good governance dapat diterjemahkan secara relatif mudah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menerapkan prinsip-prinsip good governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik akan terciptanya kualitas pelayanan publik yang baik.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas, tidak efisien, maka dari itu kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip good governance maka kualitas pelayanan publik menjadi semakin baik, angka korupsi menjadi semakin rendah, dan pemerintah menjadi semakin peduli dengan kepentingan warga. Salah satu pelayanan yang sangat dibutuhkan masyarakat adalah transportasi.

Transportasi merupakan salah satu penunjang dan mempermudah segala aktivitas manusia, serta memberikan solusi jitu untuk meminimalisir adanya kemacetan dan populasi udara yang berlebih di perkotaan, karna dalam satu buah kendaraan umum dapat menampung banyak penumpang. Transportasi sangat dikenal jelas oleh masyarakat baik itu masyarakat yang kemampuan ekonominya terbatas bahkan ke masyarakat dengan ekonomi yang melebihi. Transportasi sangat bermanfaat dari segi sosial, ekonomi, politik, bahkan fisik.

Bila dilihat kondisi saat ini, kondisi transportasi umum sangat memprihatinkan. Kurangnya perawatan dan pengujian secara berkala yang dapat menyebabkan tingkat kecelakaan semakin bertambah. Dalam UU No.22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (PP LLAJ) butir b menimbang “Bahwa lalu lintas dan angkutan jalan sebagai bagian dari sistem transportasi nasional harus dikembangkan potensi dan perannya untuk mewujudkan keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran berlalu lintas dan angkutan jalan dalam rangka mendukung pembangunan ekonomi dan pengembangan wilayah.” Maka dari itu wajibnya para pemilik angkutan umum melakukan pengujian kendaraan bermotor atau uji KIR secara berkala.

Salah satu organisasi pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan lalu lintas dan angkutan jalan adalah Dinas Perhubungan Kota Sukabumi, yang termasuk melayani unit pelayanan teknis PKB (Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor).

Hanya saja belakangan ini pemilik angkutan umum enggan untuk menguji angkutannya, dikarenakan menurut salah satu pelanggan yang dilayani dalam pengujian kendaraan bermotor masih adanya praktik percaloan berkisar belasan calo yang ada di sekitar lingkungan Intern (pegawai) dan Ekstern (masyarakat) pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi. Masih lambannya kerja pegawai dalam melakukan pengujian kendaraan bermotor dan masih adanya pegawai yang mangkir meninggalkan lokasi saat jam operasional berlangsung. Seharusnya aparat pemerintah yang bekerja pada instansi pemerintah harus penuh dedikasi dalam melaksanakan tugas.

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip good governance pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi?
2. Bagaimana kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor (PKB) pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi?
3. Seberapa besar pengaruh penerapan prinsip-prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor (PKB) pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi?

KERANGKA TEORITIS

Penerapan Prinsip-Prinsip Good governance

istilah “kepemerintahan” atau dalam bahasa Inggris: “Governance” yaitu: “the act, fact, manner, of governing,” berarti: “tindakan, fakta, pola, dan kegiatan penyelenggaraan pemerintahan.” Dengan demikian “Governance” adalah suatu kegiatan (proses), sebagaimana dikemukakan oleh Kooiman dalam (Sedarmayanti, 2013) bahwa governance lebih merupakan “serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintahan dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan masyarakat tersebut.”

Menurut Ismael Seregeldin dalam (Santosa, 2012) good governance adalah “sebagai penggunaan otoritas politik dan kekuasaan untuk mengelola sumber daya demi pembangunan sosial ekonomi.”

menurut Robert Charlik dalam (Santosa, 2012) mengartikan bahwa good governance sebagai “pengelolaan segala macam urusan publik secara efektif melalui pembuatan peraturan dan/atau kebijakan yang absah demi

untuk mempromosikan nilai-nilai kemasyarakatan.”

Dalam beberapa definisi tersebut diatas dapat diinterpretasikan bahwa good governance adalah proses penyelenggaraan pemerintahan Negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara berbagai sumber daya dalam negara, sektor swasta, dan masyarakat.

Kualitas Pelayanan

Kata “kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut kamus Bahasa Indonesia, Kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu.

Pengertian kualitas menurut (Fandy, 2011) adalah: “kesesuaian dengan persyaratan; (2) kecocokan untuk pemakaian; (3) perbaikan berkelanjutan; (4) bebas dari kerusakan/ cacat; (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) melakukan segala sesuatu secara benar; (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.”

(Wasistiono, 2001) mengatakan bahwa “pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.”

Menurut (Ibrahim, 2008) menyatakan bahwa: “Kualitas Pelayanan Publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.”

Grand Theory Penerapan Prinsip-Prinsip Good governance

Dalam tinjauan pustaka yang sudah dijelaskan diatas maka peneliti menggunakan teori penerapan prinsip-prinsip good governance dari (Sedarmayanti, 2013) yang menjelaskan bahwa penerapan prinsip-prinsip good governance mempunyai prinsip yaitu: 1) Akuntabilitas (pertanggunggugatan); 2) Transparansi (keterbukaan); 3) Partisipasi (melibatkan masyarakat terutama aspirasinya); 4) Supremasi hukum aparat birokrasi.

Grand Theory Kualitas Pelayanan

Sedangkan untuk teori kualitas pelayanan peneliti menggunakan teori dari Brown dalam (Hardiansyah, 2011) yang menyatakan bahwa ukuran kualitas pelayanan memiliki empat dimensi yaitu: 1) Keandalan (reliability); 2) Empati (emphaty); 3) Daya Tanggap (responsiveness); 4) Berwujud (Tangibel).

Teori Penghubung

Sesuai yang dikemukakan oleh (Dwiyanto, 2008) mengemukakan bahwa dengan good governance akan dapat memiliki kualitas pelayanan pemerintahan yang lebih baik. Dengan menerapkan prinsip-prinsip good governance maka kualitas pelayanan publik menjadi semakin baik, angka korupsi menjadi semakin rendah, dan pemerintah menjadi semakin peduli dengan kepentingan warga.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode Penelitian

metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey, menurut Kerlinger (dalam (Sugiyono, 2014)) menjelaskan penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi

data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis. Peneliti menggunakan penelitian asosiatif yang merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, yang pada penelitian ini peneliti menggunakan dua variable yang dihubungkan, bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan prinsip-prinsip good governance (Variabel X) terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor (PKB) pada Dinas Kota Sukabumi (Variabel Y).

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang melakukan pengujian kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi. Adapun teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Insidental sampling dengan rumus Taro Yamane. Dengan mempertimbangkan beberapa hal, maka peneliti hanya meneliti beberapa pelanggan saja, sehingga kuesioner peneliti sebarakan kepada 99 responden dengan tingkat kesalahan sebanyak 10%.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa cara diantaranya: Teknik Observasi, Teknik Wawancara, Dokumentasi, dan Angket (Skala Likert).

Teknik Analisis Data

Pengujian Validitas Instrumen

Untuk menguji seberapa besar, peneliti menggunakan teknik korelasi ganda, dengan rumus sebagai berikut:

Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir (Sugiyono, 2014). Pengujian validitas instrumen dengan menggunakan rumus korelasi product moment yaitu:

$$r_{xy} = \frac{\sum XY}{\sqrt{(\sum X^2)(\sum Y^2)}}$$

Keterangan:

- r_{xy} : korelasi product moment
 $\sum XY$: jumlah skor total variabel X dan variabel Y
 $\sum X^2$: jumlah skor jawaban variabel X dikuadratkan
 $\sum Y^2$: jumlah skor jawaban variabel Y Dikuadratkan

Pengujian Reliabilitas Instrumen

Pengujian realibilitas instrumen dilakukan dengan cara internal consistency dengan teknik belah dua (split half) yang dianalisis dengan rumus Spearman Brown, seperti berikut:

$$r_i = \frac{2 \cdot r_b}{1 + r_b}$$

Keterangan:

- r_i : reabilitas instrument seluruh instrumen
 r_b : korelasi product moment antara belahan pertama dan kedua

Analisis Koefisien Korelasi Product Moment

Digunakan dalam mengukur kuat lemahnya hubungan antara variabel bebas (independen) dengan variabel dependen (terikat). Rumusnya sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

Keterangan:

- r_{xy} : korelasi product moment
 $\sum XY$: jumlah skor total variabel X dan variabel Y
 $\sum X^2$: jumlah skor jawaban variabel X dikuadratkan
 $\sum Y^2$: jumlah skor jawaban variabel Y Dikuadratkan

Analisis Koefisien Determinasi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui kontribusi pengaruh variabel X terhadap Y menggunakan rumus koefisien determinasi, dengan rumus sebagai berikut:

$$K_d = r^2 \times 100 \%$$

Dimana:

- K_d = koefisien determinasi
 r = koefisien korelasi

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance terhadap Kualitas Pelayanan. Persamaan umum regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

- Y : Subyek atau nilai dalam variable dependen yang diprediksikan.
 a : Harga Y bila $X = 0$ (harga konstan)
 b : Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila $b (+)$ maka naik, dan bila $(-)$ maka terjadi penurunan.

X : Subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

Untuk mencari harga a dan b digunakan rumus sebagai berikut:

$$a = \frac{(\sum Yi)(\sum Xi^2) - (\sum Xi)(\sum Xi.Yi)}{n\sum Xi^2 - (\sum Xi)^2}$$

$$b = \frac{n\sum xi.yi - (\sum xi)(\sum yi)}{n\sum Xi^2 - (\sum Xi)^2}$$

6. Uji Hipotesis

Dengan rumus:

$$t_{hit} = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = nilai t yang dihitung

r = kolerasi Product moment

n = jumlah anggota sampel

Harga t hitung selanjutnya dibandingkan dengan harga t tabel, untuk kesalahan 10% uji dua pihak dk= n-2.

HASIL PENELITIAN

Hasil Uji Validitas

Variabel X (Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance)

Tabel 1. Variabel X

Item	r hitung	r kritis	Keterangan
1	0,56	0,30	Valid
2	0,69	0,30	Valid
3	0,69	0,30	Valid
4	0,70	0,30	Valid
5	0,72	0,30	Valid
6	0,68	0,30	Valid
7	0,60	0,30	Valid
8	0,60	0,30	Valid
9	0,71	0,30	Valid
10	0,68	0,30	Valid
11	0,69	0,30	Valid
12	0,72	0,30	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2018

Variabel Y (Kualitas Pelayanan)

Tabel 2. Variabel Y

Item	r hitung	r kritis	Keterangan
1	0,57	0,30	Valid
2	0,63	0,30	Valid
3	0,75	0,30	Valid
4	0,74	0,30	Valid
5	0,77	0,30	Valid
6	0,67	0,30	Valid
7	0,63	0,30	Valid
8	0,43	0,30	Valid
9	0,35	0,30	Valid
10	0,51	0,30	Valid
11	0,54	0,30	Valid
12	0,62	0,30	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2018

Dari hasil uji validitas kedua variabel tersebut, hasil koefisien korelasi semua item instrument profesional pegawai dan kualitas pelayanan dinyatakan valid karena seluruh item pada hasil pengujian tersebut memenuhi syarat minimum r =0,30.

Hasil Uji Reliabilitas Instrument

Tabel 3. Uji Reliabilitas Instrumen

Cronbach Alpha	N of Items
0.887	12

Sumber: Hasil Penelitian, 2018

Berdasarkan tabel hasil pengujian reliabilitas variabel penerapan prinsip-prinsip good governance (X) diatas diperoleh hasil yaitu 0,887 dimana skor tersebut berada diatas r kritis 0,30 sehingga dapat dinyatakan reliabel. Berdasarkan indeks reliabilitas menurut aturan Guilford (Guilford’s Empirical Rule), angka 0,887 termasuk dalam kategori reliabilitas kuat, yang artinya bahwa instument yang terdapat pada variabel penerapan prinsip-prinsip good governance (X) dapat digunakan untuk pengukuran pada analisis data.

Tabel 4. Uji Reliabilitas Variabel

Cronbach Alpha	N of Items
0,842	12

Sumber: Hasil Penelitian, 2018

Berdasarkan tabel hasil pengujian reliabilitas variabel kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor (Y) diatas diperoleh hasil yaitu 0,842 dimana skor tersebut berada diatas r kritis 0,30 sehingga dapat dinyatakan reliabel. Berdasarkan indeks reliabilitas menurut aturan Guilford (Guilford's Empirical Rule), angka 0,842 termasuk dalam kategori reliabilitas kuat, yang artinya bahwa instrument yang terdapat pada variabel kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor (Y) dapat digunakan untuk pengukuran pada analisis data.

Analisis Koefisien Korelasi

Tabel 5. Analisis Koefisien Korelasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,744 ^a	,553	,548	4,328

a. Predictors: (Constant), governance

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, dapat diketahui bahwa korelasi variabel penerapan prinsip-prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 0,744.

Analisis Koefisien Determinasi

Untuk mengukur pengaruh, maka dilakukan perhitungan koefisien determinasi dengan rumus sebagai berikut berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,7442 \times 100\%$$

$$KD = 0,553 \times 100\%$$

$$KD = 55,3\%$$

Dapat dilihat dari hasil di atas, artinya bahwa 55,3% variabel kualitas pelayanan pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi dipengaruhi oleh penerapan prinsip-prinsip good governance. Sedangkan sebesar 44,7% kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 6. Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,619	2,352		4,514	,000
	Governance	,675	,062	,744	10,956	,000

a. Dependent Variable: k. pelayanan

Berdasarkan hasil analisis koefisien regresi sederhana pada tabel diatas terdapat pengaruh yang signifikan variabel penerapan prinsip-prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor hal ini dikarenakan nilai p-value (sig) pada uji regresi bernilai 0,000 yang artinya <0,05. Berdasarkan hasil tersebut maka model persamaan regresi linear sederhana pengaruh penerapan prinsip-prinsip good governance (X) terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor (Y) dapat dibentuk sebagai berikut: $Y = 10,619 + 0,675 X$

Hasil Pengujian Hipotesis (Uji T)

Berdasarkan hasil uji hipotesis, nilai t-hitung variabel penerapan prinsip-prinsip good governance (X) adalah 10,956. Nilai t-hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai t-tabel (10,956 > 1,660) dengan tingkat signifikan dibawah 0,1 yaitu 0,000 hasil

uji tersebut berarti bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel penerapan prinsip-prinsip good governance (X) secara positif berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor (Y).

Tabel 7. Model Persamaan Regresi Linear Sederhana

		Coefficients ^a			T	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,619	2,352		4,514	,000
	governance	,675	,062	,744	10,956	,000

a. Dependent Variable: k. pelayanan

SIMPULAN

Pegawai pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi seharusnya mampu menyesuaikan antara pelaksanaan dengan prosedur pelayanan yang ada, agar penyelesaian pengujian kendaraan bermotor tepat waktu dan sesuai prosedur pelayanan yang ada. Hal ini dilakukan untuk terciptanya kepuasan, kepercayaan dan kenyamanan pelanggan kepada pegawai dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor. Langkah yang harus dilakukan adalah dengan menyesuaikan alur pelayanan dengan alur standar operasional prosedur yang ada atau yang telah ditentukan, agar pelayanan yang diberikan cepat dan tepat waktu, tidak membuang-buang waktu yang tidak seharusnya dilakukan.

Dinas Perhubungan Kota Sukabumi seharusnya mampu memberikan kenyamanan tempat pelayanan. Hal ini dilakukan untuk terciptanya rasa nyaman kepada pelanggan. Langkah yang harus dilakukan adalah merenovasi sarana dan prasarana, misalnya lahan parkir untuk kendaraan

yang mengatri saat pengujian kendaraan bermotor berlangsung, agar tidak keluar batas dari gerbang masuk intansi yang bisa mengganggu pengguna jalan umum dan kendaraan yang lain. Memperbesar ruang tunggu agar tidak adanya pelanggan yang berdiri saat menunggu antrian.

Kantor Dinas Perhubungan Kota Sukabumi, agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor dalam menerapkan prinsip-prinsip good governance. Harus dapat meningkatkan kemampuan pegawainya dalam memberikan pelayanan, dengan mengikut sertakan pelatihan berkala dan seminar-seminar yang dapat meningkatkan kemampuan pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fandy, T. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandarmaju.
- Santosa, P. (2012). *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sedarmayanti. (2013). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (mewujudkan pelayanan*

prima dan pemerintahan yang baik). Bandung: PT Refika Aditama.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Administrasi Metode R&D*.

Bandung: Alfabeta.

Wasistiono, S. (2001). *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah*. Sumedang: Alqoprint.