

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS LAYANAN PUBLIK YANG DIBERIKAN OLEH INSTANSI PEMERINTAH DI KABUPATEN SLEMAN DAN KABUPATEN BANTUL

Alex Murtin

E-mail : alexmurtin@gmail.com

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

ABSTRACT

The study is focused on the difference of perception between the society government officials on service quality in Bantul and Sleman regency DIY. The sample is divided into two; i.e. the society functioning as service client is big as 250 people, and the officials representing as government agent giving service as big as 50 people. The researcher wants to know if there is a difference on service perception between the society and officials, and then finds out whether the difference is influenced by their educational background, and finally figures out the perception of the society toward the service quality in the both regencies. The finding shows that there is a significant difference on the perception. It is summarized that the society expectation to get quality services from the officials cannot be fulfilled. It means that the service they get is lower than the expectation they have.

Keywords : *Service Benefit, Service Perception, Society, Officials, Perception Gap*

PENDAHULUAN

Pemberlakuan Undang-Undang No.32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagai pengganti UU No. 22 tahun 1999 dan UU No. 33 tahun 2004 tentang Keuangan Daerah sebagai pengganti UU No. 25 tahun 1999, berimplikasi kepada pemberian hak desentralisasi kepada pemerintah daerah untuk mengatur pemerintahannya sendiri termasuk didalamnya aspek pemberian pelayanan kepada masyarakat di instansi pemerintah.

Shank, et al. (1995) menyatakan bahwa kunci sukses dalam persaingan dimasa yang akan datang yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas

kepada pelanggan, sehingga dapat memberikan imej pemerintahan yang bertanggungjawab serta memiliki akuntabilitas. Masyarakat berharap agar pemerintah daerah dapat memberikan pelayanan berkualitas yaitu dengan melakukan kegiatan yang efisien dan efektif dengan menekankan pada kegiatan yang bernilai tambah dari sudut sosial maupun biaya (Mardiasmo, 2002). Dalam praktek, masyarakat sering terpaksa menerima pelayanan apa adanya serta dipaksa memberikan kontribusi atau membayar pelayanan publik dengan harga berapapun (www.goodgovernance.or.id, 2003), sehingga pelayanan yang diberikan

tidak memberikan nilai tambah bagi masyarakat karena diberikan seadanya,

Mardiasmo (2002) berpendapat layanan yang bermutu hanya dapat dicapai dengan adanya usaha yang sungguh-sungguh dari komponen layanan, dengan memberikan layanan yang efektif dan efisien. Aspek tersebut meliputi proses untuk mencapai pelayan yang tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan masyarakat, pemberian layan yang akurat, cepat dan tepat waktu, prosedur administrasi yang mudah dan tidak berbelit-belit, serta perlengkapan dan fasilitas layanan tersedia cukup memadai dan tidak harus menggunakan teknologi modern yang membutuhkan investasi dana yang mahal (Kepmenpan No.81 tahun 1993)

Alat pengukuran terhadap *gap* persepsi kualitas layanan yang sering digunakan yaitu model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1985), yang menganalisis *gap* antara jasa yang diharapkan oleh pelanggan sebelum dikonsumsi dan persepsi terhadap jasa yang diperoleh. Hasil analisa terhadap persepsi tersebut dilambangkan sebagai kinerja yang akan dijadikan sebagai referensi untuk dijadikan standar minimal. Sedangkan, Cronin dan Taylor (1992) menggunakan model SERVPERF (*Service Performance*) yang dipergunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di industri jasa. Penggunaan model SERVPERF didukung oleh Bolton dan Drew (1991), yang menunjukkan bahwa penilaian terhadap kualitas layanan dipengaruhi

secara langsung oleh persepsi pelanggan terhadap kinerja.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Natalia Paranoan (2003) tentang perbedaan kualitas pelayanan yang diterima antara persepsi mahasiswa akuntansi dan persepsi dosen akuntansi yang berasal dari dengan sampel PTN dan PTS di Yogyakarta dan Makasar.

Sedangkan penelitian ini ingin meneliti kualitas layanan publik yang diterima masyarakat di kantor kecamatan di pemerintahan Kabupaten Sleman dan Kabupaten Bantul Wilayah Propinsi DIY, karena secara umum kedua kabupaten tersebut dianggap cukup memiliki SDM yang berkualitas karena banyak berdiri perguruan tinggi atau lembaga pendidikan yang besar, sehingga diharapkan berimbas kepada kualitas aparat kecamatan.

KAJIAN LITERATUR DAN HIPOTESIS

Tinjauan Literatur

Penelitian tentang kualitas pelayanan sektor publik tentang instansi pemerintah belum begitu banyak dilakukan. Beberapa peneliti yang melakukan penelitian bidang tersebut yaitu Ruserlistyani (2004), tentang pengujian persepsi kualitas layanan di instansi Badan Pertanahan Nasional Propinsi DIY, dan Simon (1999) yang melakukan analisis tentang adanya *gap* atau kesenjangan persepsi terhadap kualitas dalam pelayanan Surat Ijin Mengemudi (SIM) di

bagian pengurusan SIM (Kantor Polres) Kabupaten Sleman dan Kota Yogyakarta.

Penelitian kualitas layanan dalam sektor pendidikan dilakukan oleh Kariningsih (1997) pada Fakultas Ekonomi UGM, Susanti (1998) dan Yuni (2001) meneliti di program Magister Manajemen UGM, mereka hanya meneliti pada satu perguruan tinggi saja. Sedangkan penelitian dilakukan oleh Shank et al. (1995), Handriana (1998) dan Paranoan (2003) meneliti pada perguruan tinggi negeri dan perguruan tinggi swasta serta meneliti tentang harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan.

Penelitian tentang kualitas layanan yang lainnya, seperti Parasuraman et al., (1998) yang melakukan penelitian di bidang pemasaran dengan menggunakan model SERVQUAL, dan Pitt et al., (1995) memberikan lima dimensi pelayanan yaitu *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati). Sedangkan, Conrath dan Mignen (1990) dari hasil penelitiannya memberikan kesimpulan bahwa kualitas dan servis merupakan kunci pengukuran dari produktivitas kerja.

Perumusan Hipotesis

Kotler (1997) yang menyatakan bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, selanjutnya Krajewski dan Ritzman (1990) mendefinisikan kualitas dari dua sudut pandangan yaitu sisi produsen dan sisi konsumen, dan Crosby (1979) melihat kualitas dari sudut pandang transformasi budaya kualitas

dengan mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan persyaratan. Instansi pemerintah sebagai penyedia layanan mempunyai pelanggan utama yaitu masyarakat yang berharap untuk mendapatkan layanan yang berkualitas sesuai menurut kebutuhan dan seperti yang dipersepsikan mereka. Hipotesis yang dapat diturunkan yaitu:

H1: Persepsi masyarakat mengenai kualitas layanan publik yang diterima dengan persepsi aparat pemerintah berbeda secara signifikan

H2: Persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan dengan latar belakang pendidikan rendah, pendidikan atas, dan pendidikan tinggi berbeda secara signifikan.

H3: Persepsi masyarakat mengenai kualitas layanan publik yang diterima di Kabupaten Sleman berbeda dengan persepsi masyarakat di Kabupaten Bantul

METODA PENELITIAN

Data yang diperoleh dalam penelitian ini berdasarkan hasil survey yang dilakukan bulan Februari sampai dengan April 2006, dengan sampel adalah masyarakat penerima layanan publik dan aparat pemerintah yang bertugas di kantor kecamatan. Responden yang diteliti terdiri dari masyarakat sebanyak 150 responden dan aparat sebanyak 150 responden sehingga total kuesioner yang disebar sebanyak 300 buah. Kuesioner disebar

ke 5 sampel kantor kecamatan di Kabupaten Sleman dengan jumlah kuesioner masing-masing 30 buah, demikian juga Kabupaten Bantul disebarkan dalam jumlah yang sama. Adapun pengukuran data menggunakan skala liker 5.

Kuesioner yang disebar ingin mengukur tentang persepsi masyarakat terhadap dimensi kualitas layanan dengan yang pernah diteliti oleh Natalia Paranoan (2003) dan peneliti menambahkan dimensi proses, adapun dimensinya sebagai berikut.

Tabel 1.
Dimensi Kuisisioner

Dimensi
Pernyataan Tentang Respek Terhadap Masyarakat (9 item)
Pernyataan Tentang Pengetahuan Aparat (8 item)
Pernyataan Tentang Fasilitas Lingkungan Fisik (8 item)
Pernyataan Tentang Proses (7 item)

ANALISIS DATA DAN HASIL

Data yang didapat dari penyebaran kuesioner, sebelum digunakan untuk menguji hipotesisi akan dilakukan pengujian kualitas data dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

Analisis gap persepsi antara masyarakat dan aparat

Analisis gap dilakukan dengan cara menguji nilai rata-rata persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dibandingkan dengan persepsi aparat kantor kecamatan. Gap negatif akan timbul jika persepsi aparat kantor kecamatan merasa telah memberikan pelayanan yang baik namun oleh masyarakat masih dianggap rendah, dan sebaliknya. Hasilnya analisa data disajikan dalam table 3.

Tabel 3
Hasil Analisis Gap antara Persepsi Masyarakat dan Aparat Kantor Kecamatan terhadap Kualitas Layanan

Item	Aparat	Masyarakat	Gap
Dimensi Respek Terhadap Masyarakat			
1. Pelayanan yang tepat	3,90	3,46	-0,44
2. Bersedia membantu masyarakat	4,16	3,51	-0,65
3. Hubungan antara masyarakat dan	3,84	3,58	-0,26

aparat			
4. Sikap sopan	4,02	3,90	-0,12
5. Tidak tinggi hati/arogan	3,70	3,62	-0,08
6. Sikap bersimpati dan menenangkan	3,84	3,30	-0,54
7. Sikap demokratis	3,74	3,33	-0,41
8. Dapat dihubungi	4,02	3,28	-0,74
9. Berbicara terus terang	3,84	3,06	-0,78
Dimensi Pengetahuan Aparat			
10. Sikap professional	3,62	3,21	-0,41
11. Melayani sesuai jadwal	3,42	3,09	-0,33
12. Pengetahuan prosedur/penilaian kinerja.	3,58	3,28	-0,30
13 Resiko dalam pekerjaan	3,68	3,28	-0,40
14. Nilai tambah bagi masyarakat	3,92	3,45	-0,47
15. Kebutuhan layanan yang berkualitas	3,82	3,39	-0,43
16. Aparat bersedia berdiskusi	3,92	3,23	-0,69
17. Layanan sesuai pengetahuan	3,88	3,61	-0,27
Dimensi Lingkungan Fisik Kantor Kecamatan			
18. Fasilitas cukup lengkap	3,12	2,92	-0,20
19. Fasilitas cukup memadai	3,38	3,12	-0,26
20. Fasilitas ruang layanan cukup memadai	3,36	3,21	-0,15
21. Fasilitas dan kelengkapan sudah modern	2,52	2,68	0,16
22. Ruangan layanan cukup menarik	2,86	2,85	-0,01
23. Informasi ruang layanan secara visual	3,32	3,09	-0,23
24. Aparat ramah dan menyenangkan.	3,88	3,60	-0,28
25. Prosedur tidak berbelit-belit	3,86	3,27	-0,59
Dimensi Proses			
26. Waktu tunggu	3,38	3,08	-0,30
27. Persiapan sebelum pelayanan	3,72	3,26	-0,46
28. Koordinasi antar unit pelaksana	3,70	3,26	-0,44
29. Aparat selalu tersedia	3,60	3,16	-0,44
30. Biaya layanan murah dan terjangkau	4,04	3,63	-0,41

31. Pelayanan sesuai kebutuhan/ harapan	3,72	3,46	-0,26
32. Mutu pelayanan sangat memuaskan	3,58	3,24	-0,34

Uji Hipotesis

Persepsi Masyarakat dan Aparat Kecamatan terhadap Kualitas Layann (H1)

Hipotesis pertama dilakukan dengan menggunakan uji *independent-t test* untuk mengukur dimensi respek terhadap masyarakat, dimensi pengetahuan aparat, dan dimensi lingkungan fisik kantor kecamatan. Hasil pengujian tersebut terlihat pada table 4, dari hasilnya dapat

disimpulkan bahwa semua dimensi yang diuji mendapatkan hasil yang signifikan karena nilai *p-value* <0,05.

Dimensi proses pengujiannya menggunakan uji non parametrik *Mann-Whitney* karena sebaran data terdistribusi tidak normal. Adapun hasil pengujian yang ditampilkan dalam table 5 menunjukkan bahwa dimensi proses juga meberikan hasil yang signifikan karena nilai *p-value* <0,05.

Tabel 4.

Pengujian Persepsi Masyarakat dan Aparat Kecamatan terhadap Kualitas Layanan Publik dengan Uji t

Dimensi	Mean		Standar Deviasi		Nilai t	p-value
	Aparat	Masy	Aparat	Masy		
Respek Terhadap Masyarakat	3,90	3,45	0,497	0,570	-5,16	0,000
Pengetahuan Aparat	3,73	3,32	0,51	0,59	-4,58	0,000
Lingkungan Fisik Kantor Kecamatan	3,68	3,30	0,53	0,61	-1,84	0,066

Tabel 5

Pengujian Persepsi Masyarakat dan Aparat Kecamatan terhadap Kualitas Layanan Publik dengan Uji Mann-Whitney

Dimensi	Nilai Z	p-value
Proses	-4,054	0,000

Persepsi Masyarakat dan Aparat Kecamatan terhadap Kualitas Layanann Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan (H2)

Hipotesis dua ingin menguji tentang persepsi masyarakat dan aparat kecamatan terhadap kualitas layanan berdasarkan latar belakang pendidikan SD/SMP, SMA, dan pendidikan tinggi dengan menggunakan uji-*oneway ANOVA*. Pengujian terhadap dimensi respek terhadap masyarakat dan dimensi pengetahuan aparat dengan menggunakan *oneway ANOVA* dari tabel 6 menunjukkan hasil masing-masing dimensi menunjukan didapat *p-value* > 0,05, artinya bahwa persepsi masyarakat dan aparat tidak

berbeda secara signifikan. Sedangkan dimensi lingkungan fisik kantor kecamatan mendapatkan hasil *p-value* (0,016) < 0,05 artinya bahwa dimensi tersebut dipersepsi masyarakat berbeda secara signifikan dengan persepsi aparat. Untuk pengujian dimensi proses karena data tidak terdistribusi secara normal maka pengujiannya dilakukan dengan menggunakan uji *Kruskal-Wallis*. Hasil pengujian papat dilihat dalam tabel 7 menunjukkan nilai *p-value* (0,188) > 0,05, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan secara signifikan persepsi masyarakat dan aparat terhadap kualitas layanan terdapat dimensi proses.

Tabel 6

Pengujian Persepsi Masyarakat Dengan Latar Belakang Pendidikan Rendah, Atas, dan Tinggi terhadap Kualitas Layanan Publik dengan Uji *Oneway ANOVA*

Dimensi	Mean			Nilai F	<i>p-value</i>
	SD/SMP	SMA	PT		
Respek Terhadap Masyarakat	3,65	3,55	3,43	2,441	0,089
Pengetahuan Aparat	3,45	3,41	3,33	0,788	0,456
Lingkungan Fisik Kantor Kecamatan	3,27	3,19	2,97	4,221	0,016

Tabel 7

Pengujian Persepsi Masyarakat Dengan Latar Belakang Pendidikan Rendah, Atas, dan Tinggi terhadap Kualitas Layanan Publik dengan Uji *Kruskal-Wallis*

Dimensi	Mean Rank			Nilai χ^2	<i>p-value</i>
	SD/SMP	SMA	PT		
Proses	160,91	155,82	137,61	3,339	0,188

Persepsi masyarakat mengenai kualitas layanan di Kabupaten Sleman berbeda dengan persepsi masyarakat di Kabupaten Bantul (H3)

Hipotesis tiga akan menguji tentang persepsi masyarakat di Kabupaten Sleman dan di Kabupaten Bantul mengenai kualitas layanan publik yang mereka terima dengan menggunakan uji *independent-t test*. Hasil pengujian dapat dilihat dari table 8 menunjukkan hasil bahwa untuk dimensi respek terhadap

masyarakat dan dimensi pengetahuan aparat mendapatkan hasil *p-value* > 0,05, hasil ini menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan persepsi masyarakat di Kabupaten Sleman dan Kabupaten Bantul. Sedangkan dimensi lingkungan fisik kantor kecamatan dan dimensi proses mendapatkan nilai *p-value* < 0,05, hasil ini menunjukkan bahwa adanya perbedaan signifikan tentang persepsi masyarakat di kedua kabupaten terhadap kualitas layanan terhadap dua dimensi tersebut.

Tabel 8
Pengujian Persepsi Masyarakat di Kabupaten Sleman dan Kabupaten Bantul Terhadap Kualitas Layanan Publik dengan uji *independent-t test*

Dimensi	Mean		Standar Deviasi		Nilai t	p-value
	Sleman	Bantul	Sleman	Bantul		
Respek Terhadap Masyarakat	3,47	3,58	0,59	0,57	-1,56	0,120
Pengetahuan Aparat	3,38	3,39	0,58	0,62	-0,192	0,848
Lingkungan Fisik Kantor Kecamatan	3,25	2,99	0,66	0,69	3,338	0,001
Proses	3,24	3,49	0,63	0,58	-3,57	0,000

**SIMPULAN, SARAN, IMPLIKASI ,
DAN KETERBATASAN**

Simpulan

Dari analisis gap dengan model SERVQUAL hampir semuanya menghasilkan nilai gap negatif, hanya item pertanyaan terhadap fasilitas dan kelengkapan kantor kecamatan sudah modern saja yang direspon positif, artinya masyarakat berharap fasilitas kantor kecamatan cukup modern. Nilai gap

negatif tersebut mengidentifikasi bahwa harapan masyarakat untuk mendapatkan layanan yang berkualitas tidak dapat terpenuhi.

Ada beberapa skor pertanyaan yang direspon negatif oleh masyarakat yang harus ditanggapi oleh aparat untuk diperbaiki agar kesenjangan persepsi tentang kualitas layanan dapat diminimalkan. Beberapa item pertanyaan tentang kualitas layanan yang harus ditingkatkan atau minimal tetap

dipertahankan menurut persepsi masyarakat, ini berarti masyarakat sudah memberikan respon atau persepsi yang bernilai positif terhadap beberapa dimensi kualitas layanan

Persepsi tentang beberapa dimensi kualitas layanan menurut hasil penelitian ini sebagian tidak menunjukkan adanya perbedaan persepsi antara masyarakat jika dilihat dari latar belakang pendidikan, artinya masyarakat memiliki persepsi yang sama tentang kualitas layanan yang mereka terima.

Sedangkan persepsi masyarakat di Kabupaten Sleman dan Kabupaten Bantul terhadap beberapa dimensi kualitas layanan menunjukkan persepsi masyarakat kedua kabupaten bahwa secara empiris tidak ada perbedaan yang signifikan, sedangkan dimensi lingkungan fisik kantor kecamatan dan dimensi proses secara empiris hasil pengujian menunjukkan ada perbedaan secara signifikan.

Rata-rata persepsi masyarakat di kedua kabupaten menunjukkan bahwa persepsi masyarakat di Kabupaten Bantul lebih tinggi pada dimensi respek terhadap masyarakat, dimensi pengetahuan aparat dan dimensi proses, jika dibandingkan dengan masyarakat di Kabupaten Sleman. Sedangkan dimensi lingkungan fisik kantor kecamatan menunjukkan bahwa persepsi masyarakat di Kabupaten Sleman lebih tinggi jika dibandingkan dengan persepsi masyarakat di Kabupaten Bantul.

Saran

Saran yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- (1) Kantor kecamatan perlu menyusun standar layanan minimal (SPM) agar layanan yang diberikan memenuhi harapan masyarakat sehingga terdapat kesamaan kualitas pelayanan di kantor kecamatan Kabupaten Bantul dan Kabupaten Sleman
- (2) Kantor kecamatan perlu melakukan analisa yang mendalam tentang kegiatan pelayanan serta melakukan penataan ulang penempatan karyawan dengan cara melakukan audit SDM, karena gap negatif yang paling banyak berkaitan dengan sikap aparat. Hal ini menunjukkan bahwa, bahwa harapan masyarakat untuk mendapatkan layanan yang berkualitas belum dapat terpenuhi. Kantor kecamatan harus lebih menajamkan misi dan visi serta meningkatkan komitmen seluruh aparat untuk memberikan layanan yang terbaik bagi masyarakat sehingga terbentuk budaya kualitas.
- (3) Instansi pemerintah kantor kecamatan perlu melakukan pembenahan disemua aspek karena adanya perbedaan persepsi antara masyarakat dan aparat kantor kecamatan terhadap kualitas layanan yang diterima masyarakat pada semua dimensi kualitas layanan, hal ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang mereka terima lebih rendah dibandingkan persepsi aparat kantor kecamatan.
- (4) Perbedaan latar belakang pendidikan menunjukkan bahwa ternyata tidak

ada perbedaan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima di kantor kecamatan untuk dimensi respek terhadap masyarakat, dimensi pengetahuan aparat, dan dimensi proses. Sedangkan dimensi lingkungan fisik kantor kecamatan menunjukkan adanya perbedaan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan. Fasilitas fisik perlu ditingkatkan untuk memberikan kenyamanan bagi masyarakat ketika sedang menerima.

DAFTAR PUSTAKA

- Gibson, Ivancevich, Donnelly (1994), *Proses, Perilaku, Struktur, Proses*, Alih Bahasa: Djarkasih), Penerbit Airlangga, Jakarta.
- Good Governace dan DEPDAGRI (2003), *Melegalkan Akuntabilitas "Menjamin Pelayanan Publik, meningkatkan Kepercayaan Publik"*, Build, Jakarta.
- Handriana T. (1998), *Analisis Perbedaan Harapan Kualitas Jasa pada Lembaga Pendidikan Tinggi di Surabaya*, Tesis S2. Pascasarjana UGM, Yogyakarta.
- Kantor Menteri Dalam Negeri (2004), *Kepmendagri No. 158 tahun 2004 tentang Pedoman Organisasi Kecamatan*, Jakarta.
- Kariningasih C. S. (1997), *"Penerapan Analissi Gap dengan Instrumen Servqual dalam Rangka Pengendalian Kualitas Pelayanan (Studi pada SI Reguler FE UGM)"*, Fakultas Ekonomi UGM, Yogyakarta.
- Kotler, P. (1997), *Marketing Management: Analiss, Planning, Implementation and Control*, 9 th. Edition, Englewood Cliffts, NY, Prentice Hall Inc.
- Krajewski, L.J. and Ritzman, L.P (1990), *Opertion Managemen: Strategy and Analysis*, Second Edition, New York, Addism-Wesley Publishing Company.
- Mardiasmo (2002), *Akuntansi Sektor Publik*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Natalia Paranoan (2003), *"Persepsi Mahasiswa Akuntansi atas Kulaitas Pelayanan yang diterima pada Lembaga Pendidikan Tinggi di Yogyakarta dan Makassar"*, Tesis S2 UGM, Yogyakarta.
- Parasuraman et al. (1998), *"Servqual: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality"*, *Journal of Retailin*.
- Pemerintah RI (2004), *Undang-Undang No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah*.

- Pemerintah RI (2004), UU No. 33 tahun 2004 tentang Keuangan Daerah
- Pitt. L. F, Watson, RT, and Kavan, CB. (1995), "*Service Quality: A Measurement Effectiveness*", . MIS Quarterly, Vol. 21, Juni.
- Rusherlistyani (2004), *Analisis Tingkat Layanan Konsumen Studi Empiris pada Badan Pertanahan Nasional Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*, Tesis S2 UGM, Yogyakarta.
- Sabarguna, Boy S. (2004), "*Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*", Konsersium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY, Surakarta.
- Shank , MD., Walker M., and Hayes, T. (1995), "Understanding Proffesional Service Expectation: What Our Student Expect in a Quality Education?", *Journal of Proffesional Service Marketing*, Vol. 13.
- Sugiyono, 2003, *Metode Penelitian Bisnis*, CV.ALPHABETA, Bandung.
- Susanti (1998), "*Analisis Gap Service Quality Jasa Pendidikan terhadap tingkat Costumer Satisfaction pada Program MM UGM*", FE UGM, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (1997), *Total Quality Service*, Yogyakarta, Penerbit Andi Offset.
- Web site Pemerintah Kabupaten Sleman (2004), *sleman.go.id*, KPDE PEMDA Sleman
- Web site Pemerintah Kabupaten Bantul (2004), *bantul.go.id*, KPDE PEMDA Bantul
- Yuni, Tri Endang (2001), "*Analisis Quality Function Deployment Untuk Desaini Pelayanan Berdasarkan Voice of The Costumer pada Program MM UGM*", Tesisi S2 UGM, Yogyakarta.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L., and Parasuraman A. (1993), "The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service" *Journal of The Academy of Marketing Science*, 21 (Winter), 1-12.