

PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI PEGAWAI BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN (BAAK) DI UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Randi Lefino Saputra

Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNP

Abstract

The goal of this research are to see information about UNP student perception of the service employees in the UNP BAAK. The population is 31122 UNP student from year 2007 to 2013 and the sample is 100 people that taken by random. Sampling research the instrument of this research is avestion with likert scale models that had tested for validity abd reliability. Data analized using mean score. The results shawed that the administration of employe service BAAK be in other category.

Keyword: perception and administration services.

PENDAHULUAN

Kualitas layanan dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang menentukan pemilihan sesuatu yang dapat memuaskan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila kualitas jasa yang diberikan sesuai kebutuhannya. Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan mahasiswa.

Kualitas dimulai dari kebutuhan mahasiswa dan berakhir pada persepsi mahasiswa itu sendiri, bukan dari persepsi organisasi. Persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan merupakan penilaian total atas keunggulan suatu perguruan tinggi yang diberikan kepada mereka. Oleh karena itu kualitas layanan yang baik merupakan satu hal yang sangat penting untuk memperoleh sesuatu yang mereka inginkan. Karena hal tersebut akan bermuara pada kepuasan.

Universitas Negeri Padang merupakan salah satu perguruan tinggi negeri terbesar di Sumatera Barat yang sangat banyak memiliki jumlah mahasiswa. Dengan memiliki mahasiswa dengan jumlah yang banyak, sangat diharapkan untuk memberikan pandangan terhadap mahasiswa terhadap layanan yang diberikan khususnya bagian administrasi. Ketika mahasiswa membutuhkan layanan pada bidang administrasi, layanan yang memuaskan sangat dibutuhkan

oleh mereka. Mahasiswa yang masuk ke perguruan tinggi tentunya memiliki banyak harapan seperti adanya kesempatan lapangan kerja, pengembangan karir, dan adanya kepuasan, kesenangan, dan kebanggaan sebagai mahasiswa di perguruan tinggi tersebut.

Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) merupakan salah satu unit pelayanan mahasiswa yang ada di Universitas Negeri Padang, dimana berfungsi sebagai pelaksana dan penanggung jawab dari proses administrasi akademik dan kemahasiswaan. Tugas yang dimiliki oleh BAAK adalah mengembangkan sistem program dan sumber daya biro, mengkoordinasikan, mengintegrasikan serta mengendalikan kualitas pelaksanaan sistem dan program pelayanan, serta mempertanggung jawabkan kinerja administrasi akademik. Sehingga BAAK dituntut harus mampu menjaga kualitas pelayanannya kepada mahasiswa.

Sehubungan dengan yang dikemukakan di atas, dari kenyataan yang ditemui di lapangan pada studi awal (Tanggal 10 Juni 2013) menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai BAAK UNP masih kurang. Hal ini terlihat dari fenomena-fenomena sebagai berikut: 1) masih adanya keluhan dan kritikan dari mahasiswa tentang layanan yang diberikan oleh pegawai BAAK, seperti kurang ramahnya dan menghargainya pegawai terhadap mahasiswa yang sedang membutuhkan pelayanan, 2) sebahagian mahasiswa nampak ada yang merasa kurang puas dengan sikap pegawai BAAK yang kurang simpatik dalam melayani urusan pelayanan administratif mahasiswa, contohnya pada saat mahasiswa membutuhkan informasi tentang prosedur mendapatkan beasiswa 3) masih terlihat adanya diskriminasi pelayanan terhadap golongan mahasiswa, seperti kepada mahasiswa yang memiliki hubungan tali darah serta mahasiswa yang memiliki status orang tua dari golongan pegawai di lingkungan UNP atau pejabat pemerintahan setempat, 4) jarang terlihatnya pegawai yang bertugas sebagai resepsionis di meja kerja, yang berfungsi sebagai sumber informasi dan petunjuk bagi mahasiswa yang ingin berurusan dengan pelayanan administrasi, 5) lama dan berbelit-belitnya prosedur pelayanan yang harus dilalui oleh mahasiswa dalam pemenuhan urusan administrasi karena alur birokrasi yang tidak terpampang jelas di papan pengumuman, seperti pada saat pengurusan surat aktif kuliah, surat cuti sementara serta pada saat pengurusan historis nilai yang membutuhkan lebih dari 3 hari proses penyelesaiannya.

Kajian Teoritis

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*” A.S. Moenir (2006: 26-27) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna”.

Pengertian lain berasal dari pendapat A.S. Moenir (2006: 7) menyatakan bahwa: “Pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka

mencapai suatu tujuan tertentu".Hasibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Sehingga berdasarkan uraian di atas dapat dikatakan pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Pentingnya pelayanan dalam setiap aktivitas apapun tidak dapat terbantahkan bahkan tidak dapat dipungkiri, karena inti dari setiap kegiatan baik secara individu, kelompok, maupun organisasi adalah bagaimana memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, yaitu pelayanan prima, memuaskan, dan bermutu. Sehingga Kashmir (2010: 127) menegaskan bahwa "profesional tidaknya sebuah organisasi atau lembaga dapat dilihat dari pelayanannya (service) yang ditampilkan organisasi/lembaga tersebut".

Fungsi layanan atau pelayanan secara umum adalah untuk memudahkan orang lain, konsumen, atau siapa saja yang membutuhkan dalam memperoleh informasi, data atau dokumen lain. Keberhasilan suatu lembaga atau organisasi dalam menjalankan aktifitas dan programnya dapat dilihat dari bagaimana pelayanan yang diberikan kepada setiap orang yang datang berkunjung ke lembaga atau organisasi tersebut.

Pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa betapa besarnya fungsi dan peranannya dalam sebuah organisasi atau lembaga, dimana pelayanan yang diberikan personilnya dapat mencerminkan bagaimana organisasi tersebut bekerja. Jadi pelayanan merupakan salah satu ukuran untuk melihat profesionalitasnya sebuah organisasi atau lembaga, dimana apabila pelayanan yang ditampilkan baik dalam segala hal atau dapat dikatakan pelayanan prima jika pelayanan itu baik, menyenangkan dan dapat memenuhi kebutuhan konsumen, berarti lembaga/organisasi tersebut sudah dapat dikatakan profesional.

Sinambela (2008:7) berpendapat bahwa terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu 1) *reliability*, 2) *tangibles*, 3) *responsiveness*, 4) *assurance*, dan 5) *empathy*. Berdasarkan dari pendapat tersebut terdapat pemahaman yang sama mengenai indikator pelayanan, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan administratif oleh pegawai tata usaha meliputi: kesamaan hak, transparansi, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan empati.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat deskriptif, maksudnya adalah penelitian yang tertuju kepada pengungkapan atau menggambarkan suatu keadaan, masalah, peristiwa sebagaimana adanya secara sistematis. Dengan demikian penelitian ini akan mendeskripsikan, mengungkapkan dan menafsirkan data yang berhubungan dengan pandangan penilaian mahasiswa terhadap pelayanan administrasi oleh pegawai BAAK di Universitas Negeri Padang.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa S-1 Universitas Negeri Padang dari Angkatan 2007 sampai Angkatan 2013 yang berjumlah 31122 orang, sedangkan sampel penelitian berjumlah 100 orang yang diambil dengan teknik *accidental sampling*.

Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian ini adalah angket dengan skala likert dengan pilihan jawaban selalu (SL), sering (SR), kadang (KD), jarang (JR) dan tidak pernah (TP).

Dalam penyusunan angket penelitian, dilakukan beberapa langkah kerja sebagai berikut: a) Membuat kisi-kisi, b) Menentukan variabel dan sub variabel yang akan diteliti, c) Menentukan Indikator dari masing-masing sub variabel, d) Menyusun pernyataan (item) dari setiap indikator, e) Mengkonsultasikan item-item yang disusun tersebut dengan pembimbing, f) Melakukan uji coba untuk mengetahui validitas dan reliabilitas angket.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini mengungkap tentang persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pegawai Akademik Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan di Universitas Negeri Padang. Ada 6 pertanyaan penelitian yang diajukan untuk dijawab. Pertanyaan tersebut adalah: 1) bagaimana persepsi mahasiswa tentang pelayanan pegawai BAAK di Universitas Negeri Padang ditinjau dari segi reliabilitas, 2) bagaimana persepsi mahasiswa tentang pelayanan pegawai BAAK di Universitas Negeri Padang ditinjau dari segi daya tanggap, 3) bagaimana persepsi mahasiswa tentang pelayanan pegawai BAAK di Universitas Negeri Padang ditinjau dari segi jaminan, 4) bagaimana persepsi mahasiswa tentang pelayanan pegawai BAAK di Universitas Negeri Padang ditinjau dari segi empati, 5) bagaimana persepsi mahasiswa tentang pelayanan pegawai BAAK di Universitas Negeri Padang ditinjau dari segi bukti fisik dan 6) bagaimana persepsi mahasiswa tentang pelayanan administrasi pegawai BAAK di Universitas Negeri Padang.

Hasil penelitian dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 1. Persepsi mahasiswa tentang pelayanan administrasi pegawai BAAK di Universitas Negeri Padang

No	Aspek yang Diamati (Indikator)	Skor Nilai
1.	Reliabilitas	3.80
2.	Daya Tanggap	3.80
3.	Jaminan	3.90
4.	Empati	3.90
5.	Bukti Fisik	3.90
Skor Rata-rata		3.86

Pembahasan

Berdasarkan indikator mengenai persepsi mahasiswa tentang pelayanan dari segi reliabilitas oleh pegawai BAAK di Universitas Negeri Padang adalah 3.8, skor rata-rata ini berada pada kategori baik. Hal ini berarti pelayanan dari segi reliabilitas oleh pegawai BAAK di Universitas Negeri Padang sudah terlaksana dengan baik (lihat Tabel 2).

Tabel 2. Persepsi mahasiswa tentang pelayanan dari segi reliabilitas oleh pegawai BAAK di Universitas Negeri Padang

No	Pernyataan	Jawaban Responden										Jumlah		Skor rata-rata
		SL		SR		KD		JR		TP		f	fx	
		f	Fx	f	fx	f	fx	f	fx	f	fx			
1.	Memberikan informasi secara tepat dan akurat	25	125	56	224	9	27	8	16	2	2	100	394	3.9
2.	Memberikan pelayanan dengan maksimal dari jam 08:00 s/d 16:00 WIB	22	110	44	176	17	51	10	20	7	7	100	364	3.6
3.	Tampil profesional dengan memperhatikan faktor kecepatan dan ketepatan pelayanan	23	115	51	204	14	42	5	10	7	7	100	378	3.8
4.	Memberikan pelayanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya	20	100	57	228	14	42	6	12	3	3	100	385	3.9
5.	Dalam proses pelayanan, mahasiswa diberikan kemudahan	19	95	52	208	19	57	9	18	1	1	100	379	3.8
6.	Berusaha memberi tahu mahasiswa tentang betuk layanan yang diberikan melalui panflet dan papan informasi	23	115	45	180	20	60	6	12	6	6	100	373	3.7
7.	Kantor BAAK tertutup saat jam istirahat	18	90	55	220	15	45	10	20	2	2	100	377	3.8
8.	Pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan	18	90	52	208	18	54	8	16	4	4	100	372	3.7
9.	Pelayanan tidak bersifat diskriminatif	15	75	57	228	19	57	8	16	1	1	100	377	3.8
10.	Pelayanan mudah dimengerti dan dipahami	21	105	51	204	12	36	7	14	9	9	100	368	3.7
Skor rata-rata														3.8

Berdasarkan indikator mengenai persepsi mahasiswa tentang pelayanan dari segi daya tanggap oleh pegawai BAAK di Universitas Negeri Padang adalah 3.8, skor rata-rata ini berada pada kategori baik. Hal ini berarti pelayanan dari segi daya tanggap oleh pegawai BAAK di Universitas Negeri Padang sudah dilaksanakan dengan baik (lihat Tabel 3).

Tabel 3. Persepsi mahasiswa tentang pelayanan dari segi daya tanggap oleh pegawai BAAK di Universitas Negeri Padang

No	Pernyataan	Jawaban Responden										Jumlah		Skor rata-rata	
		SL		SR		KD		JR		TP		f	fx		
		f	fx	f	fx	F	fx	f	fx	f	Fx				
1.	Siap dan tanggap dalam melayani mahasiswa selama jam dinas	22	110	52	208	15	45	7	14	4	4	100	381	3.8	
2.	Pelayanan secara lisan diperlukan jika ada pengumuman baru yang menyangkut permasalahan administrasi, akademik dan kemahasiswaan	23	115	50	200	16	48	10	20	1	1	100	384	3.8	
3.	Berusaha menyelesaikan permintaan mahasiswa yang menyangkut kepentingan pelayanan administrasi dan akademik	17	85	57	228	16	48	9	18	1	1	100	380	3.8	
4.	Berusaha mengulur-ulur waktu dalam membantu mahasiswa pada proses pelayanan administrasi dan akademik	21	105	54	216	16	48	8	16	1	1	100	386	3.9	
5.	Sabar mendengarkan keluhan mahasiswa serta mencari solusi terbaik	18	90	55	220	20	60	4	8	3	3	100	381	3.8	
6.	Menerima kritik dan saran dari mahasiswa yang menyangkut bidang pelayanan administrasi demi peningkatan pelayanan prima organisasi	20	100	56	224	14	42	9	18	1	1	100	385	3.9	
Skor rata-rata															3,8

Berdasarkan indikator mengenai persepsi mahasiswa tentang pelayanan dari segi jaminan oleh pegawai BAAK di Universitas Negeri Padang adalah 3.9, skor rata-rata ini berada pada kategori baik. Hal ini berarti pelayanan dari segi jaminan oleh pegawai BAAK di Universitas Negeri Padang sudah dilaksanakan dengan baik (lihat Tabel 4).

Tabel 4. Persepsi mahasiswa tentang pelayanan dari segi jaminan oleh pegawai BAAK di Universitas Negeri Padang

No	Pernyataan	Jawaban Responden										Jumlah		Skor rata-rata
		SL		SR		KD		JR		TP		f	fx	
		F	Fx	f	fx	F	fx	f	fx	f	Fx			
1.	Memberikan pelayanan dengan ramah	22	110	49	196	16	48	4	8	9	9	100	371	3.7
2.	Kompetensi sudah sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku	25	125	54	216	13	39	8	16	0	0	100	396	4
3.	Mahasiswa dipersulit saat menerima dan memproses informasi tentang pelayanan	20	100	53	212	17	51	4	8	6	6	100	377	3.8
4.	Disiplin dan tepat waktu	18	90	55	220	17	51	9	18	1	1	100	380	3.8
5.	Bersikap adil dan merata terhadap seluruh mahasiswa	22	110	55	220	18	54	4	8	1	1	100	393	3.9
6.	Memiliki komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan	23	115	56	224	16	48	5	10	0	0	100	397	4
7.	Berusaha memberikan arahan yang tepat dalam setiap permasalahan yang dihadapi	19	95	56	224	20	60	3	6	2	2	100	387	3.9
8.	Memeriksa pekerjaan dengan tekun agar tidak terjadi kesalahan penginputan data	23	115	53	212	17	51	5	10	2	2	100	390	3.9
9.	Membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan oleh mahasiswa	28	140	46	184	16	48	4	8	6	6	100	386	3.9
10.	Pelayanan yang diberikan merupakan salah satu ukuran untuk melihat profesionalitas sebuah organisasi	22	110	57	228	15	45	5	10	1	1	100	394	3.9
Rata-rata														3.9

Berdasarkan indikator mengenai persepsi mahasiswa tentang pelayanan dari segi empati oleh pegawai BAAK di Universitas Negeri Padang adalah 3.9, skor rata-rata ini berada pada kategori baik. Hal ini berarti pelayanan dari segi empati oleh pegawai BAAK di Universitas Negeri Padang sudah dilaksanakan dengan baik (lihat Tabel 5).

Tabel 5. Persepsi mahasiswa tentang pelayanan dari segi empati oleh pegawai BAAK di Universitas Negeri Padang

No	Pernyataan	Jawaban Responden										Jumlah		Skor rata-rata	
		SL		SR		KD		JR		TP		f	fx		
		f	fx	f	fx	f	fx	f	fx	f	fx				
1.	Meskipun telah habis jam kerja, memberikan layanan jika masih ada mahasiswa yang datang	18	90	52	208	19	57	11	22	0	0	100	377	3.8	
2.	Kurang ramah dalam melayani urusan mahasiswa	22	110	55	220	19	57	3	6	1	1	100	394	3.9	
3.	Memberikan motivasi untuk menyelesaikan masalah yang menyangkut administrasi, akademik dan kemahasiswaan	19	95	57	228	12	36	10	20	2	2	100	381	3.8	
4.	Menjadi pendengar yang baik terhadap setiap keluhan mahasiswa	26	130	54	216	16	48	4	8	0	0	100	402	4	
5.	Menumbuhkan rasa percaya diri mahasiswa yang tidak berani berurusan	24	120	54	216	13	39	7	14	2	2	100	391	3.9	
6.	Pelayanan diberikan dengan rasa senang hati dan raut muka yang menyenangkan	23	115	54	216	18	54	2	4	3	3	100	392	3.9	
Skor rata-rata															3.9

Berdasarkan indikator mengenai persepsi mahasiswa tentang pelayanan dari segi bukti fisik oleh pegawai BAAK di Universitas Negeri Padang adalah 3.9, skor rata-rata ini berada pada kategori baik. Hal ini berarti pelayanan dari segi bukti fisik oleh pegawai BAAK di Universitas Negeri Padang sudah dilaksanakan dengan baik (lihat Tabel 6).

Tabel 6. Persepsi mahasiswa tentang pelayanan dari segi bukti fisik oleh pegawai BAAK di Universitas Negeri Padang

No	Pernyataan	Jawaban Responden										Jumlah		Skor rata-rata
		SL		SR		KD		JR		TP		f	Fx	
		f	Fx	f	fx	F	fx	f	Fx	f	fx			
1.	Lokasi pelayanan bersih bebas dari debu dan sampah	19	95	58	232	14	42	9	18	0	0	100	387	3.9
2.	Penerapan dan sirkulasi udara lokasi pelayanan yang memadai	18	90	56	224	19	57	4	8	3	3	100	382	3.8
3.	Berpenampilan bersih dan rapi	26	130	55	220	14	42	5	10	0	0	100	402	4
4.	Tersedianya perlengkapan sebagai faktor penunjang dalam proses pelayanan	23	115	53	212	15	45	6	12	3	3	100	387	3.9

No	Pernyataan	Jawaban Responden										Jumlah		Skor rata-rata	
		SL		SR		KD		JR		TP		f	Fx		
		f	Fx	f	fx	F	fx	f	Fx	f	fx				
5.	Adanya sumber informasi berupa brosur, panflet, rambu dan papan informasi	23	115	59	236	9	27	8	16	1	1	100	395	4	
6.	Kecepatan dalam memproses data dalam penyelesaian pelayanan kepada mahasiswa	27	135	46	184	15	45	5	10	7	7	100	381	3.8	
7.	Aktivitas pelayanan menyangkut permasalahan administrasi, akademik dan kemahasiswaan, harus dilakukan secara optimal	23	115	54	216	14	42	8	16	1	1	100	390	3.9	
8.	Pelayanan terhadap mahasiswa dibarengi dengan penyediaan sumber daya manusia yang terampil dan memadai	23	115	47	188	14	42	6	12	10	10	100	367	3.7	
Skor rata-rata															3.9

Skor rata-rata persepsi mahasiswa tentang pelayanan administrasi pegawai BAAK di Universitas Negeri Padang adalah **3.9**, skor ini berada pada kategori baik. Hal ini berarti pelayanan administrasi pegawai BAAK di Universitas Negeri Padang sudah berjalan dengan baik (Tabel 1).

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan tentang persepsi mahasiswa, dapat disimpulkan bahwa:

Pelayanan dari segi reliabilitas oleh pegawai BAAK di Universitas Negeri Padang sudah dilakukan dengan baik, skor rata-rata 3,8 dan berada dalam kategori baik.

Pelayanan dari segi daya tanggap oleh pegawai BAAK di Universitas Negeri Padang sudah dilakukan dengan baik, skor rata-rata 3,8 dan berada dalam kategori baik.

Pelayanan dari segi jaminan oleh pegawai BAAK di Universitas Negeri Padang sudah dilakukan dengan baik, skor rata-rata 3,9 dan berada dalam kategori baik.

Pelayanan dari segi empati oleh pegawai BAAK di Universitas Negeri Padang sudah dilakukan dengan baik, skor rata-rata 3,9 dan berada dalam kategori baik.

Pelayanan dari segi bukti fisik oleh pegawai BAAK di Universitas Negeri Padang sudah dilakukan dengan baik, skor rata-rata 3,9 dan berada dalam kategori baik.

Pelayanan administrasi pegawai BAAK di Universitas Negeri Padang sudah dilakukan dengan baik, skor rata-rata 3,9 dan berada dalam kategori baik.

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan saran sebagai berikut:
1) agar pegawai BAAK di Universitas Negeri Padang lebih meningkatkan kinerjanya menuju terciptanya pelayanan prima bagi mahasiswa, 2) bagi pimpinan BAAK di Universitas Negeri Padang dalam upaya menentukan kebijakan untuk membina dan meningkatkan kualitas pelayanan oleh bawahannya dan 3) hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan rujukan dan pengayaan untuk peneliti selanjutnya

DAFTAR PUSTAKA

- Kashmir. 2010. *Studi Kelayakan Bisnis*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.