

# Aspek Profesionalisme dalam Pelayanan Publik: Kasus Pelayanan Pendidikan di Kota Padangpanjang

Oleh: Dasman Lanin dan Syamsir

## ABSTRACT

*This study aims to describe the professionalism aspects of public service personnel at Department of Education in Padangpanjang City. This study uses a quantitative approach with the type of ex post-facto. The study population consisted of heads of household in Padangpanjang totaling 10,864 individuals and were spread in two districts and 16 villages. Sample was taken in two stages, cluster sampling and proportional stratified random sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using a statistical percentage, mean, and other central tendency according to research interests. Results of this study indicated that the professionalism of the public service personnel in the field of education in Padangpanjang is still not optimal.*

**Kata Kunci:** profesionalisme, pelayanan publik, pelayanan pendidikan

## I. PENDAHULUAN

Disorientasi pelayanan publik di Indonesia merupakan bahagian dari masalah masa lalu yang masih berlangsung sampai saat ini, meskipun berbagai kebijakan yang baru telah dibuat, seperti Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) di Indonesia yang masih didominasi untuk aparatur dibanding untuk kepentingan warga atau rakyat secara langsung. Lewis<sup>1</sup> dan Guess<sup>2</sup> menemukan masih minimnya anggaran yang disediakan untuk pem-

angunan dan pelayanan publik oleh pemerintahan lokal dan masih didominasinya anggaran untuk kepentingan rutin yaitu 20-35% berbanding 80-65%. Begitu pula dalam APBD di berbagai daerah di Indonesia, termasuk di Sumatera Barat.

Di samping itu berbagai hasil penelitian juga mengindikasikan masih rendahnya kemampuan SDM dinas dalam melayani kebutuhan dan kepentingan masyarakat atau publik<sup>3</sup>,

<sup>1</sup> Lewis, B. D. 2005. "Indonesia local government spending, taxing and saving: an explanation of pre-and post-decentralization fiscal outcomes". *Asian Economic Jurnal*. 2005, Vol 19, No. 3.

<sup>2</sup> Guess, G. M. 2005. "Comparative decentralization lessons from Pakistan, Indonesia, and Philippines". *Public Administration Review*. March/April 2005, Vol. 65, No. 2.

<sup>3</sup> Dwiyanto, A., et al. 2002. *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Yogyakarta: PSKK UGM; Effendi, Sofian. 1990. "Pembangunan Kualitas Manusia, Suatu perspektif Admintsitarsi Negara". dalam *Membangun Martabat Manusia, Peran Ilmu-Ilmu Sosial dalam Pembangunan..* Yogyakarta: Gajah Mada Press; Yasril Yunus, dkk. 2003. "Karakteristik PNS dalam penempatan jabatan pada pemerintahan lokal provinsi Sumatera

masih rendahnya pemahaman konsep *good governance* di kalangan aparatur dinas pemerintahan daerah, apalagi penerapannya<sup>4</sup>, masih tingginya potensi Korupsi, Kolusi dan Nepotisme<sup>5</sup>, dan masih tingginya angka kemiskinan yaitu 21% yang berkorelasi negatif dengan peningkatan belanja daerah yang kaya atau *rich*<sup>6</sup>.

Lebih khusus lagi, dalam pelaksanaan pelayanan publik terlihat pula bahwa pelayanan publik yang disediakan birokrasi masih jauh dari *standard* minimal pemenuhan kebutuhan seorang manusia yang bermartabat. Pada hal pelayanan publik adalah hak rakyat yang wajib dipenuhi (dilunasi) negara atau pemerintah<sup>7</sup>. Beberapa hasil penelitian juga menunjukkan bahwa orientasi

birokrat yang seharusnya melakukan pelayanan malah bersikap dan berperilaku minta dilayani. Minta dilayani berarti pegawai-pegawai minta dibayar atau apa saja yang berbentuk suap. Sikap ini terlihat seperti di Kediri dan Surabaya yaitu terdapat 55,4% dan 52,4%, birokrat minta dilayani<sup>8</sup>, yang oleh Riggs<sup>9</sup> bayaran itu disebut dengan *upeti*. Penelitian Afadlal<sup>10</sup> juga menyimpulkan bahwa kegagalan dan amat buruknya pelayanan pemerintahan kota dan kabupaten adalah sebagai akibat disorientasi fungsi pokok dan kebijakan pemerintahan daerah dan birokrasi tanpa misi publik. Hal ini juga didukung oleh Prianto<sup>11</sup> yang menemukan bahwa telah terjadi pelayanan publik yang masih jauh dari standar minimal.

Berdasarkan kondisi pelayanan publik yang belum berorientasi dan belum memiliki misi publik di atas, bahkan cenderung bersikap ketidakpedulian, tidak responsif dan tidak dilakukan secara professional,

---

Barat". *Laporan Penelitian*. Padang: Balitbangda Sumbar

<sup>4</sup> Bappenas. 2002. *Tingkat Pemahaman Aparatur Pemerintah terhadap Prinsip-Prinsip Tata Pemerintahan yang Baik*. (Hasil Penelitian). Jakarta: Sekretariat Pengembangan *Public Good Governance*, Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas).

<sup>5</sup> Indonesia Corruption Watch (ICW). 2004. "Laporan Akhir Tahun 2004". Jakarta: ICW.

<sup>6</sup> Lewis, B. D. 2005. *Op cit.*; Dasman Lanin. 2005. "Pemilihan Kepala Daerah: sebuah model demokrasi langsung". *International Seminar and Workshop Paper: Collaboration between Indiana University USA and Political Science Department*. Faculty of Social Science UNP Padang. Padang: Fasilitator team.

<sup>7</sup> Kurniawan, J. L., & Puspitosari, H. 2007. *Wajah buram pelayanan publik*. Jakarta: Malang Corruption Watch dan YAPPIKA; Iqbal, L. 2007. *Pelayanan yang memuaskan: kisah, refleksi, arti, strategi, SDM, dan benang merah pelayanan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

---

<sup>8</sup> Kurniawan, J. L., & Puspitosari, H. 2007. *Op cit*; LIPI (lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia). 2005. [www.ppk.lipi.go.id](http://www.ppk.lipi.go.id). Lesung I Edisi III No. 04, November 2005.

<sup>9</sup> Riggs, F.W. 1996. *Administrasi Negara Negara Berkembang: Teori Masyarakat Prismatic*. Diterjemahkan dari *Administration in developing countries: the theory of prismatic society* oleh Tim Penerjemah Yasogama, Jakarta: Raja Grafindo Persada.

<sup>10</sup> Afadlal. 2003. *Dinamika Birokrasi Lokal Era Otonomi Daerah*. Jakarta: Lembaga Ilmu Pengetahuan dan Penelitian Indonesia (LIPI).

<sup>11</sup> Prianto, A. 2006. *Menakar Kualitas Pelayanan Public*. Malang: In-Trans.

menurut Kurniawan & Puspitosari<sup>12</sup> adalah berakibat kepada pengguna pelayanan, yang dihadapkan kepada dua pilihan (*choice*) yang bersifat memaksa (*coercion*) yang tak menyenangkan sama sekali (*menggerutu*) di kalangan warga. Pilihan itu ialah; untuk menggunakan secara tidak menyenangkan (*dissatisfaction*) atau tidak menggunakan sama sekali (*very dissatisfaction*).

Khusus di Kota Padangpanjang, kondisi-kondisi di atas juga terefleksi dari berbagai wawancara dengan warga tentang gambaran pelayanan pendidikan di Kota Padangpanjang yang cenderung tidak memenuhi harapan warga. Berhubung pelayanan publik yang memuaskan merupakan suatu keniscayaan, di samping diperlukannya akuntabilitas publik bagi pemerintahan daerah dalam pelayanan publik maka peneliti tertarik untuk mengetahui lebih jauh bagaimana aspek profesionalisme aparatur dalam pelayanan publik, khususnya pelayanan bidang pendidikan sebagai salah satu kebutuhan dasar warga yang mesti dipenuhi oleh pemerintahan daerah (kota).

Dengan demikian masalah yang diungkapkan dalam penelitian ini adalah: Bagaimanakah gambaran profesionalisme yang dimiliki aparatur pelayanan publik dinas pendidikan kota Padangpanjang? Hal ini akan bermanfaat dalam memastikan bahwa faktor ini penting untuk dipertimbangkan dalam pelayanan publik pemerintahan daerah di samping secara praktis juga bermanfaat untuk mengevaluasi

pelayanan pendidikan yang telah diprogramkan secara baik oleh pemerintahan daerah di Padangpanjang.

## II. TINJAUAN KEPUSTAKAAN

### Kepuasan Warga terhadap Pelayanan Publik

Kepuasan (*satisfaction*) telah menjadi konsep penelitian yang mulai berkembang dalam sektor publik, meskipun di sektor swasta berkembang secara relatif sudah sangat lama dan cepat. Dalam sektor swasta konsep kepuasan pelanggan telah menjadi satu ukuran utama untuk suatu kualitas pelayanan itu sendiri<sup>13</sup>, karena ukuran keras (*hard measures*) seperti ukuran suatu *spare part* (suku cadang) hanya cocok untuk industri pengolahan saja (*manufacturing*). Sedangkan untuk perusahaan jasa dan manajemen publik dengan ukuran keras, yang nampaknya lebih konkrit, tidak dipergunakan lagi dalam memperkirakan mutu pelayanan (*quality of service*).

Kepuasan juga salah satu bentuk hasil (*outcome*) pelayanan publik yang dilakukan pemerintahan, disamping juga melahirkan kepercayaan (*trust in governance*), suara (*voice*) dan kemanjuran politik (*political efficacy*), partisipasi (*political participation*), dan juga pada skop makro yaitu kesejahteraan warga<sup>14</sup>.

<sup>13</sup> Supranto, 2006. *Op cit*.

<sup>14</sup> Vigoda-Gadot, E. 2006. "Citizens' perceptions of politics and ethics in public administration: A Five-Year National Study of Their Relationship to Satisfaction with Services, Trust in Governance, and Voice Orientations", *Journal of Public Administration Research and Theory*, Volume 17, Oxford University Press; Kurniawan, J. L., & Puspitosari, H. 2007. *Op cit*

<sup>12</sup> Kurniawan, J. L., & Puspitosari, H. 2007. *Op cit*

Akan tetapi sangat banyak yang mengenyampingkannya dan tidak berusaha mewujudkannya dalam bentuk yang tertata dengan baik<sup>15</sup>.

Kepuasan juga merupakan penilaian menyeluruh pelanggan (*customer*) atau warga tentang produk atau pelayanan. Penilaian yang menyeluruh terhadap pelayanan publik telah dijadikan variabel terikat kunci (*key dependent variable*) mengenai fokus penelitian di dalam pelayanan pemerintahan daerah (*local government service delivery*). Demikian sebahagian kesimpulan reviu Ryzin dan Gregg<sup>16</sup> terhadap penelitian DeHoog, Lowery and Lyons, 1990 dan Lyons, Lowery and DeHoog, 1992 dan kesimpulan Ryzin et.al.<sup>17</sup>

Sementara itu Vigoda-Gadot<sup>18</sup> mendefinisikan secara operasional dalam penelitiannya bahwa kepuasan adalah variabel yang menyangkut informasi yang detail mengenai pandangan warga (*citizen*) dengan berbagai pelayanan publik pada tingkat nasional dan masyarakat. Warga diberikan daftar berbagai pelayanan yang diurus oleh orga-

nisasi dan institusi sektor publik. Menurut Aritonang<sup>19</sup>, jika harapan warga lebih tinggi berbanding kenyataan yang dialaminya maka warga merasa tidak puas (*dissatisfaction*), jika harapan warga sama atau lebih rendah berbanding kenyataan yang dialaminya maka warga merasa puas (*satisfaction*).

Perkembangan teori kepuasan yang lebih tajam dalam melihat jurang atau kesenjangan (*gap*) antara prestasi nyata dengan prestasi yang diharapkan adalah teori yang menggunakan model diskonfirmasi (ketidaksesuaian), seperti yang telah digunakan oleh La Tour & Peat<sup>20</sup>, dan penelitian Oliver<sup>21</sup>. Dalam pelayanan publik pemerintahan daerah penelitian Ryzin & Gregg<sup>22</sup> mencoba menguji kemampuan model ini untuk kedua kalinya (sebelumnya tahun 2004) sehingga menemukan untuk sektor publik sebuah model yang disebutnya dengan *the Expectancy Disconfirmation Model of Citizen Satisfaction with Local Government*. Mereka menggunakan istilah diskonfirmasi, bukan konfirmasi, yaitu cara pandang teori ini yang membedakannya dengan teori sebelumnya.

---

<sup>15</sup>Napitupulu, P. 2007. *Pelayanan publik dan customer satisfaction*. Bandung: Alumni.

<sup>16</sup>Ryzin, G., & Gregg, V. 2005. "Testing the expectancy disconfirmation model of citizen satisfaction with local government". *Journal of Public Administration Research and Theory*. Volume 16.

<sup>17</sup>Ryzin, G. G. V., Muzzio, D., Immerwahr, S., Gulick, L., Martinezz, E. 2004. "Drivers and onsequences of citizen satisfaction: an aplication of the american customer satisfaction index model to New York city". *Public Administration Review*. Volume 64 No.3.

<sup>18</sup>Vigoda-Gadot, E. 2006. *Op cit*.

---

<sup>19</sup>Aritonang, L. R. 2005. *Kepuasan Pelanggan; Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

<sup>20</sup>La Tour, S. A., & Peat, N. C. 1977. "Conceptual and methodological issues in consumer satisfaction research". *Advances in Consumer Research*. Volume 4.

<sup>21</sup>Oliver, R. L. 1980. "A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions". *Journal of Marketing Research*. Volume XVII.

<sup>22</sup>Ryzin, G., & Gregg, V. 2005. *Op cit*.

Paradigma diskonfirmasi yang dirumuskan oleh Patterson<sup>23</sup> berasumsi bahwa: *Pertama*, Harapan (H) yang terdapat dalam diri seseorang berasal dari pengetahuan mengenai produk, pengalaman dengan produk, komunikasi pemasaran (atau sosialisasi untuk sektor publik) dan penilaian dari mulut ke mulut antara warga atau pelanggan. *Kedua*, segi prestasi atau Kinerja (K) yaitu *performance* yang dipersepsi oleh pelanggan atau warga. *Ketiga*, berlaku proses perbandingan antara H dengan K, yang oleh Ryzin, & Gregg<sup>24</sup> disebutnya dengan proses *Subtractive Disconfirmation*.

Hasil dari proses perbandingan itu, menurut Patterson akan melahirkan tiga hal; (1) jika  $K < H$ , maka berlaku *negative disconfirmation* yang menimbulkan *dissatisfaction*, (2) jika  $K > H$ , maka berlaku *positive disconfirmation* yang menimbulkan *very satisfactory* atau *delight* dan (3) jika  $K = H$ , maka berlaku *confirmation* yang kadang-kadang menimbulkan *satisfaction* dan kadang-kadang *dissatisfaction*. Keadaan yang ketiga ini oleh Erevelles & Leavitte<sup>25</sup> disebutnya dengan *simple confirmation* yang mengarah kepada keadaan netral yaitu tidak menimbulkan kepuasan dan tidak pula melahirkan ketidakpuasan.

<sup>23</sup> Patterson, P. G. 1993. "Expectations and Product Performance as Determinants of Satisfaction for a High-Involvement Purchase". *Psychology and Marketing*. Volume 10 No. 5.

<sup>24</sup> Ryzin, G., & Gregg, V. 2005. *Op cit*.

<sup>25</sup> Erevelles, S., & Clark Leavitte. 1992. "A comparison of current models of consumer satisfaction/dissatisfaction". *Journal of Consumer Satisfaction and Complaining Behavior*. 5: 104-14.

## Faktor Penentu Kepuasan Warga

Pelayanan publik mencakup lima dimensi<sup>26</sup> yaitu; komitmen memberi manfaat pada orang lain; pembayaran yang minimal; penetapan waktu yang tidak terlalu lama; berkontribusi atau bermanfaat pada masyarakat lokal, nasional dan global; diselenggarakan melalui struktur dan program organisasi formal. Greenland, Coshall, dan Combe<sup>27</sup> menemukan dimensi-dimensi pelayanan yang utama telah diidentifikasi dari berbagai studi perbankan Afrika Timur tentang komponen kualitas yang berbeda-beda. Dari tiga belas komponen yang dikaji, hanya lima komponen yang dapat menentukan kepuasan pelanggan atau warga pada sebuah bank, yaitu (1) nilai produk selain pinjaman, (2) perhitungan/pinjaman yang menarik dan efektif, (3) aksesibilitas jaringan, (4) manajemen antrian yang efektif, dan (5) staff yang profesional, rupawan, cantik dan menarik.

Peneliti di atas telah mereviu berbagai penelitian mengenai dimensi, faktor atau komponen yang menentukan kualitas dan kepuasan *customer* atau warga seperti

<sup>26</sup> Perry, J. L., & Thomson, A. M. 2006. "Service with a Smile". *Journal of Public Administration Research and Theory*. 25 January 2006, Oxford University Press.

<sup>27</sup> Greenland, S., Coshall, J., & Combe, I. 2006. "Evaluating service quality and consumer satisfaction in emerging markets". *International Journal of Consumer Studies*. Volume 30, 6, November 2006, pp582-590 © 2006 Blackwell Publishing Ltd.

Parasuraman et al.<sup>28</sup> yang mengemukakan kepuasan pelanggan atau warga ditentukan oleh sepuluh dimensi pelayanan yang orisinal di US, yang disebutnya dengan SERVQUAL, yaitu reliabilitas, koresponsifan, kompeten, akses, sikap santun, komunikasi, kredibilitas, keamanan, pengetahuan kustomer, *tangibles*. Setelah ditelitinya pada tahun berikutnya, Parasuraman et al.<sup>29</sup> hanya tinggal lima dimensi pokok yang betul-betul menentukan sebuah kualitas, yaitu *tangibles*, reliabilitas, koresponsifan, *assurance*, empati.

Di Cina ternyata hanya ada empat dimensi yang menyebabkan pelayanan menjadi berkualitas dan memuaskan yaitu etika staf, kredibilitas, komunikasi, akses pada staf pelayanan<sup>30</sup>. Di Australia, Avkiran<sup>31</sup> menemukan ada 10 faktor mengenai pelayanan yang berkua-

litas pada pelayanan bank yaitu; *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, bank reputation, product convenience, product availability, overall product quality, overall service quality*.

Vigoda-Gadot<sup>32</sup> telah meneliti dua faktor yang menjadi pendorong kepuasan warga dengan pelayanan publik yaitu politik organisasi dan faktor etik, di samping dua faktor ini mempengaruhi kepuasan, Vigoda-Gadot juga telah menemukan pengaruhnya terhadap kepercayaan pada pemerintahan daerah, partisipasi politik dan orientasi politik. Konsekuensi dari kepuasan itu juga mempengaruhi kepercayaan kepada pemerintahan daerah dan partisipasi politik. Kemudian Brown<sup>33</sup> melihat dan menemukan faktor pilihan bebas (*choice*) dan faktor keterpaksaan (*coercion*) menjadi pembeda kepuasan dan ketidakpuasan warga, jika pelayanan publik menyediakan pilihan bebas terhadap warga maka akan menimbulkan kepuasan, tetapi jika penyediaannya berdasarkan penentuan yang menyebabkan warga tidak ada pilihan atau dengan cara terpaksa memilih yang tersedia maka akan mengakibatkan timbulnya ketidakpuasan warga.

Kemudian penelitian Froehle<sup>34</sup> telah mengidentifikasi enam variabel

---

<sup>28</sup> Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. 1985. "A conceptual model of service quality and its implications for future research". *Journal of Marketing*, Volume 49.

<sup>29</sup> Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. 1988. "SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality". *Journal of Retailing*, Volume 64

<sup>30</sup> Wang, Y., Lo, H.P. & Hui, Y.V. 2003. "The antecedents of service quality and product quality and their influences on bank reputation: evidence from the banking industry in China". *Managing Service Quality*, Volume 13.

<sup>31</sup> Avkiran, N.K. 1994. "Developing an instrument to measure customer service quality in branch banking". *The International Journal of Bank Marketing*. Volume 12.; Avkiran, N.K. 1999. "Quality customer service demands human contact". *The International Journal of Bank Marketing*. Volume 17.

---

<sup>32</sup> Vigoda-Gadot, E. 2006. *Op cit*.

<sup>33</sup> Brown, T. 2007. "Coersion versus choice: citizen evaluations of public service quality across methods of consumption". *Public Administration Review*, May/June 2007.

<sup>34</sup> Froehle, C.M. 2006. "Service personnel, technology, and their interaction in influencing customer satisfaction". *Decision Sciences*. Volume 37 Number 1, February 2006. Journal Compilation © 2006, Decision Sciences Institute.

bebas yang dikelompokkannya dalam dua dimensi yaitu dimensi komunikasi yang membangun hubungan dengan variabel; kesopanan (*courtesy*), profesionalisme, dan perhatian mendalam (*attentiveness*). Kedua adalah dimensi komunikasi yang berorientasi tugas yang meliputi komponen berpengetahuan, kepemilikan persiapan (*preparateness*), dan ketuntasan (*thoroughness*), kedua dimensi dan keenam variabel bebas ini dihubungkannya dengan kepuasan kustomer atau warga sebagai variabel terikat dengan variabel moderater pengayaan media teknologi komunikasi (*medium richness*). Hasilnya menunjukkan bahwa variabel berpengetahuan, persiapan, dan ketuntasan tetap berkorelasi positif baik dalam keadaan menggunakan media tradisional maupun media canggih. Sementara variabel kesopanan, profesionalisme, dan perhatian tidak berkorelasi ketika diintervensi dengan media canggih, meskipun secara tradisional ketiga variabel ini konsisten berkorelasi dengan kepuasan secara langsung tanpa diganggu oleh media canggih.

Agak berbeda dengan penelitian di atas, telah ditemukan variabel ekspektasi, performansi dan diskonfirmasi, sebagai variabel bebas bagi kepuasan kustomer atau warga yang signifikan, baik secara sendiri maupun bersama-sama<sup>35</sup>. Penelitian ini menggunakan *American Customer Satisfaction Index (ACSI) Model*, yang diterapkannya di *New York city*, kemudian Ryzin &

Gregg<sup>36</sup> melakukan penelitian replikatif untuk wilayah US, yang hasilnya menguatkan bahwa variabel ekspektasi, performansi, dan diskonfirmasi terbukti konsisten secara empirik, dapat dijadikan prediktor dan penjas variabel kepuasan warga.

### Profesionalisme dalam Pelayanan Publik

Profesionalisme adalah kemampuan dan kepakaran seseorang tentang sesuatu, baik teoritikal ataupun praktikal. Banyak peneliti yang sudah menemukan faktor ini sebagai variabel bebas terhadap kepuasan sebagai variabel terikatnya. Di antaranya Thomson and Mori<sup>37</sup> yang telah menemukan bahwa; (1) staf yang kompeten (*kompetent staff*) dan (2) staf yang berperilaku adil (*being treated fairly*) sebagai atribut profesional telah memberi dukungan yang positif pada kepuasan warga secara signifikan. Kontribusinya ditemukan sebesar 16%. Temuan ini didukung oleh penelitian Froehle<sup>38</sup> yang menjadikan variabel berpengetahuan (*knowledgeable*) dalam arti staf pelayanan sektor publik memiliki; kemampuan yang memadai (*the service provider's ability to perform adequately*), telah terbukti memiliki hubungan yang signifikan secara positif dengan kepuasan warga dalam pelayanan publik, dan kontribusinya pada peningkatan kepuasan itu adalah sebesar 20%, empat persen di

<sup>35</sup> Ryzin, G. G. V., Muzzio, D., Immerwahr, S., Gulick, L., Martinezz, E. 2004. *Op cit*

<sup>36</sup> Ryzin, G., & Gregg, V. 2005. *Op cit*.

<sup>37</sup> Thomson, W & Mori. 2004. "Costumer satisfaction with key public services", [www.cabinetoffice.gov.uk/opsr](http://www.cabinetoffice.gov.uk/opsr)

<sup>38</sup> Froehle, C.M. 2006. *Op cit*.

atas yang ditemukan Thomson and Mori sebelumnya.

Tidak hanya variabel pengetahuan saja diselidiki Froehle itu, tapi juga variabel bebas lainnya, yang disebutnya dengan kemampuan dan kecepatan merespon keperluan *customer* atau warga, yang diberinya label *preparedness variable*. Variabel terakhir ini, dilihat dari kontennya atau validitas isinya cocok menjadi atribut profesional yang dimaksud oleh Thomson and Mori, tapi dengan alasan yang tidak jelas Froehle menjadikannya sebagai variabel tersendiri. Yang mengacaukan atau membingungkan kita adalah variabel ini juga memiliki hubungan positif yang signifikan dengan kepuasan warga dan kontribusinya juga agak besar yaitu sebesar 9%. Anehnya lagi Froehle juga memiliki variabel bebas yang diberi label profesionalisme yang diberinya definisi yang juga tidak mengena dan cocok dengan konten atau kandungannya dengan makna term profesional yang pada umumnya digunakan para pakar manajemen.

Variabel profesionalisme Froehle ini terbukti tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan warga, bahkan hubungannya negatif dengan kontribusi -0,9%. Tidak masuk akal. Keanahan isi kandungan profesionalisme atau yang kurang valid ini, nampaknya disadari Froehle sebagai sesuatu kekeliruan dalam memberikan atributnya, Kata Froehle bahwa kelemahannya ini dapat dihindarkan oleh peneliti topik ini untuk masa datang, *“we hope researchers interested in this topic will pursue development of valid, multi-item measurement scales. Revalidation and reapplication of*

*recently released customer satisfaction measurement developed in other contexts...”*

Atribut berpengetahuan dan berke-siapan (mampu dan cepat merespon kustomer), juga disarankan oleh peneliti lainnya, seperti George<sup>39</sup> yang menyarankan bahwa pelayan (staf) mestilah berpengetahuan, seperti ungkapannya *“knowledgeable employees are better trained, up-to-date, and educated with respect to the details of their functions and their firms’ products and services”*. Hal ini juga didukung oleh Mintzberg<sup>40</sup> dengan istilah *expertise*. Jadi, berdasarkan itu semuanya, maka atribut yang dianggap valid dari segi kandungan (konten) untuk faktor atau variabel Profesionalisme ini, disamping dua atribut yang telah diuji oleh Thomson and Mori di atas, ditambah dengan satu atribut lagi, sehingga variabel ini memiliki skala yang multi-item (3 item) yaitu ditambah dengan berpengetahuan dan terlatih dengan fungsinya secara detail.

### III.METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif (*quantitative approach*) dengan jenis penelitian *expost-facto*. Artinya data penelitian ini sudah tersedia dalam bentuk pengalaman warga dalam menerima pelayanan pendidikan yang dipro-

---

<sup>39</sup>George, K. 1991. *A two-way street: Institutional dynamics of modern administrative state*. Pittsburgh, PA: University of Pittsburgh Press.

<sup>40</sup>Mintzberg, H. 1989. *Mintzberg on management: inside our strange world of organization*. London dan New York: Collier Macmillan Publishers dan The Free Press; A Division of Macmillan, Inc.

gramkan oleh kota selama ini. Disamping itu warga juga telah berinteraksi dengan aparatur pelayanan publik bidang pendidikan dasar dan menengah pemerintahan Padangpanjang selama ini.

Populasi penelitian ini adalah individu yang menjadi Kepala Keluarga (KK) di Padangpanjang yang berjumlah 10.864 KK dan tersebar dalam dua kecamatan dan 16 kelurahan, dengan karakteristik (pinggir kota dan pusat kota). Sampel ditarik dengan dua tahap yaitu (1) dengan teknik *cluster sampling* dan (2) dengan teknik *proportional stratified random sampling*. Teknik *cluster sampling* digunakan untuk mendapatkan sampel yang mewakili kelurahan yang berada di pusat kota dan yang berada di pinggir kota pada masing-masing kecamatan, yaitu Kelurahan Koto Katiak, Guguk Malintang, Silaung Bawah, dan Bukit Surungan.

Untuk menentukan sampel individual sebagai unit analisis, maka digunakan penarikan sampel berdasarkan teknik *proportional stratified random sampling*. Setiap strata sampel yang telah diklaster ditarik secara proporsional dan terakhir ditentukan dengan random bebas. Rumus yang digunakan untuk menarik sampel dari klasternya, supaya sampel pada tingkat Kepala Keluarga (KK) betul-betul mewakili populasi KK Padangpanjang secara normal, digunakan rumus atau

formula Slovin dengan memprediksi *standard erornya* sebesar 2 persen.

Alat pengumpul data yang digunakan adalah angket, yang dikembangkan berdasarkan indikator yang dimiliki variabel melalui proses validitas isi (*content validity*) dengan rancangan kisi-kisi. Selanjutnya data dianalisis dengan menggunakan statistik berupa persentase, mean dan kecenderungan sentral lainnya sesuai dengan kepentingan penelitian. Kemudian diinterpretasikan sejalan dengan variabel yang diteliti.

#### **IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

##### **Hasil Penelitian**

Hasil penelitian ini dikemukakan dalam kerangka laporan sebagai berikut, yaitu (1) keadaan pendidikan di Padangpanjang, sebagai gambaran keadaan kapasitas dan teknis tentang pendidikan yang disediakan pemerintah kota, kemudian hasil analisis deskriptif mengenai (2) gambaran profesionalisme aparatur pelayanan publik bidang pendidikan, dan (3) gambaran kepuasan warga dengan pelayanan publik bidang pendidikan di Kota Padangpanjang.

##### *Keadaan Tenaga Kependidikan*

Tenaga SDM yang bekerja di dinas Pendidikan ini, dilihat dari pangkat dapat dikelompokkan dalam tiga tingkatan ditambah dengan kelompok staf dan honorer seperti dalam Tabel 1 di bawah ini.

**Tabel 1. Jumlah Karyawan Menurut Pangkat**

No	Kepangkatan	f	%
1.	Pembina	21	35,0
2.	Penata	28	47,0
3.	Pengatur	8	13,0
4.	Juru Muda, Honorer dan sukarela	3	5,0
<b>Jumlah</b>		<b>60</b>	<b>100%</b>

Sumber : Renstra Dinas Pendidikan Kota Padangpanjang Tahun 2004-2008

Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa tenaga yang ada pada dinas Pendidikan yang berpangkat pembina dan penata berjumlah 82% dan hanya 13% saja tenaga rendah.

Artinya dinas ini dari segi tenaga administrasi dapat dikatakan cukup memadai. Kemudian jika dilihat dari segi tingkat pendidikan mereka maka dapat dilihat Tabel 2 di bawah ini.

**Tabel 2. Jumlah Karyawan Berdasarkan Jenis Pendidikan**

No	Jenis Pendidikan	f	%
1.	S3 (Doktor)	0	0,0
2.	S2 (Pasca Sarjana)	7	11,7
3.	S1 (Sarjana)	30	50,0
4.	D2 dan D3 (Sarjana Muda)	7	11,7
5.	SLTA/Paket C	14	23,2
6.	SLTP	1	1,7
7.	SD/Paket A	1	1,7
<b>Jumlah</b>		<b>60</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Renstra Dinas Pendidikan Kota Padangpanjang Tahun 2004-2008

Persentase tenaga berpendidikan tinggi 73,3% yang terdiri dari D2, D3 (Sarjana Muda, S1 dan S2) berbanding tenaga berpendidikan SLTA, SLTP dan SD (hanya 26,7%). Artinya dari segi komposisi pendidikan, dinas ini memiliki kualifikasi tingkat pendidikan yang

termasuk tinggi. Sementara tenaga fungsional pada dinas ini adalah yang berstatus guru yang mengajar dan mendidik siswa pada tingkat TK, Sekolah Dasar, SMP, SMA dan SMK, jumlah mereka pada masing-masing tingkat pendidikan itu dapat dilihat dalam Tabel 3 berikut.

**Tabel 3. Status Kepegawaian Guru**

No	Tingkat Sekolah	Status Kepegawaian					
		PNS		Non PNS		Jumlah	
		f	%	f	%	f	%
1.	TK	28	1,5	62	3,3	90	4,8
2.	Sekolah Dasar	374	20,1	91	4,9	465	<b>25,0</b>
3.	SMP	543	29,2	118	6,3	661	<b>35,6</b>
4.	SMA	203	10,9	105	5,6	308	16,6
5.	SMK	160	8,6	174	9,4	334	18,0
<b>Jumlah</b>		<b>1308</b>	<b>70,4</b>	<b>550</b>	<b>29,6</b>	<b>1858</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Dinas Pendidikan Kota Padangpanjang Tahun 2004-2008

Berdasar Tabel 3 di atas dapat dipahami bahwa guru yang merupakan pegawai pemerintah lebih banyak berbanding pegawai sekolah swasta, yaitu 70,4% berbanding 29,6%. Sementara guru yang terbanyak itu adalah pada tingkat SMP yaitu sebanyak 35,6% dan pada tingkat SLTA (SMA dan SMK) berjumlah 34,6%, dan hanya 25% yang

mengajar atau mendidik di tingkat Sekolah dasar. Adapun pada tingkat TK guru yang berstatus swasta jauh lebih banyak daripada yang berstatus negeri (PNS).

Selanjutnya dilihat dari tingkat pendidikan guru di kota Padangpanjang, maka Tabel 4 berikut memberikan gambaran tersebut.

**Tabel 4. Jumlah Guru Menurut Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Sekolah	Tingkat Pendidikan Guru							
		<S1		S1		S2		Jumlah	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1.	TK	83	4,5	7	0,4	0	0,05	90	4,8
2.	Sekolah Dasar	335	18,0	129	6,9	1	0,05	465	<b>25,0</b>
3.	SMP	121	6,5	539	29,0	1	0,0	661	<b>35,6</b>
4.	SMA	52	2,8	251	13,5	5	0,3	308	16,6
5.	SMK	71	3,8	263	14,1	0	0,0	334	18,0
	<b>Jumlah</b>	<b>662</b>	<b>35,6</b>	<b>1189</b>	<b>64,0</b>	<b>7</b>	<b>0,4</b>	<b>1858</b>	<b>100,0</b>

*Sumber : Dinas Pendidikan Kota Padangpanjang Tahun 2004-2008*

Berdasarkan tabel 4 di atas diketahui bahwa perbandingan tingkat pendidikan guru adalah 64% tamat S1, < (dibawah) S1 sebanyak 35,6% dan S2 sebanyak 0,4%. Masih terdapat 14% guru di tingkat sekolah SMP, SMA dan SMK yang berpendidikan <S1 yaitu 6,5% pada

tingkat SMP, 3,8% di tingkat SMK dan 2,8% pada tingkat SMA.

*Keadaan Sarana, Prasarana dan Daya Tampung Siswa*

Keadaan sarana, prasarana, dan daya tampung siswa di Padangpanjang dapat diketahui keadaannya melalui Tabel 5 berikut.

**Tabel 5. Jumlah Sekolah dan Daya Tampung (Murid/Siswa)**

No	Tingkat Sekolah	Sekolah						Murid					
		Negeri		Swasta		Jumlah		Negeri		Swasta		Jumlah	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1.	TK	1	1,2	13	15,8	14	17,1	72	0,5	1074	7,5	1146	8,0
2.	Sekolah Dasar/MI	31	37,8	6	7,3	37	<b>45,1</b>	5549	38,7	704	4,9	6253	<b>43,6</b>
3.	SMP /MTsN	6	7,3	5	6,1	11	13,4	2655	18,5	773	5,4	3428	24,0
4.	SMA/MAN/ SMK	8	9,7	12	14,6	20	24,4	1348	9,4	2149	15,0	3497	24,4
	<b>Jumlah</b>	<b>46</b>	<b>56,0</b>	<b>36</b>	<b>44,0</b>	<b>82</b>	<b>100</b>	<b>9624</b>	<b>67,2</b>	<b>4700</b>	<b>32,8</b>	<b>14324</b>	<b>100,0</b>

*Sumber : Dinas Pendidikan Kota Padangpanjang Tahun 2004-2008*

Berdasarkan Tabel 5 di atas dipahami bahwa tingkat TK sekolah swasta jauh lebih banyak sekolah dan muridnya berbanding sekolah pemerintah. Sementara pada tingkat SD/MI, SMP/MTs, peranan swasta semakin kecil. Khusus untuk tingkat SMA/MA dan SMK peranan swasta lebih besar lagi. Artinya peranan pemerintah kota Padangpanjang hanya pada tingkat SD/MI, SMP/MTs yang lebih tinggi, baik jumlah sekolahnya ataupun daya tampung (murid dan siswa) pada sekolah tersebut.

#### *Gambaran Profesionalisme Aparatur*

Gambaran profesionalisme aparatur pelayanan publik bidang pendidikan di Padangpanjang, datanya dikumpulkan dengan menggunakan indikator; (1) staf yang kompeten, *competent staff*, (2) staf yang berperilaku adil, *being treated fairly*, (3) berpengetahuan dan terlatih di bidangnya, *knowledgeable employees are better trainee*, melalui angket yang telah dikembangkan secara valid. Dari data yang dikumpulkan melalui 528 responden, keadaannya dapat diketahui dalam klasifikasi berikut.

**Tabel 6. Profesionalisme Pelayan Publik Bidang Pendidikan Padangpanjang**

No	Tingkat Profesionalisme	F	%	Ket
1.	Tinggi	292	55,28	Mean = 30,91
2.	Rendah	236	44,72	
<b>J u m l a h</b>		<b>528</b>	<b>100,00</b>	

Berdasarkan data yang dikemukakan di atas dapat diketahui bahwa tingkat profesionalisme pelayanan bidang pendidikan di Padangpanjang, kondisinya sedikit cenderung tinggi, yaitu sebanyak 55,28% dan yang berkategori rendah ada sebanyak 44,72%.

#### *Kepuasan Warga terhadap Pelayanan Publik Bidang Pendidikan*

Kepuasan warga (*citizen satisfaction*) dengan pelayanan publik bidang pendidikan kota Padangpanjang diukur dari indikator yang menghitung selisih antara kinerja

(*performance*) provider layanan, yang dipersepsi atau yang dinilai oleh warga, dengan harapan (*expectance*) yang dituntut warga pada provider itu sendiri. Bila selisihnya negatif disebut kepuasan diskonfirmasi negatif yang dikategorikan tidak puas (*dissatisfaction*), bila selisihnya positif maka disebut kepuasan diskonfirmasi positif yang dikategorikan puas (*satisfaction*), dan bila nol selisihnya maka dikategorikan netral. Hasil analisis data yang telah dikumpulkan tersebut dapat diketahui dalam Tabel 7 berikut.

**Tabel 7. Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di Padangpanjang**

No	Tingkat Kepuasan	F	%
1.	Sangat Puas (3 s.d 4)	0	0,0
2.	Puas (1 s.d 2)	3	0,8
3.	Netral (0)	101	19,2
4.	Tidak Puas (-1 s.d -2)	352	66,4
5.	Sangat Tidak Puas (-3 s.d -4)	72	13,6
<b>J u m l a h</b>		<b>528</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan data yang dikemukakan di atas dapat diketahui bahwa hanya 0,8% saja warga yang puas dengan pelayanan pendidikan yang diberikan pemerintah kota, dan sebahagian besar yaitu 80% merasakan tidak puas dan 19,2% netral.

### Pembahasan

Untuk kepentingan diskusi, hasil analisis penelitian di atas dapat dikelompokkan dalam dua tema, yaitu: 1) gambaran atau keadaan profesionalisme pelayanan bidang pendidikan dan 2) gambaran atau keadaan kepuasan warga dengan pelayanan bidang pendidikan.

Sebagaimana telah dipaparkan sebelumnya, gambaran atau keadaan profesionalisme pelayanan bidang pendidikan, yang cenderung berkategori tinggi sebanyak 55,28% atau sudah cenderung profesional dan masih cukup banyak yang belum profesional yaitu sebesar 44,72% (lihat Tabel 7). Gambaran ini juga sejalan dengan data keadaan karyawan, dimana mereka sebanyak 61,7% sudah berpendidikan S1 keatas atau 50% sarjana dan 11,7% S2 (Tabel 2). Begitu juga guru yang ada di Padangpanjang, yang berpendidikan S1 ada sebanyak 64% dan S2 sebanyak 0,4% (Tabel 4).

Hal ini dapat dimaknai bahwa baik data yang dihimpun dari warga maupun dari ciri-ciri latar belakang pendidikan aparatur yang terlibat dalam dunia pendidikan Padangpanjang dapat dikatakan bahwa tenaga kependidikan di Padangpanjang, baik yang bekerja di sekolah sebagai guru maupun yang bekerja pada jajaran kantor dinas Pendidikan sudah menggambarkan karakteristik yang mendekati karakteristik profesional, dengan kemiripan ciri-ciri yang dikemukakan dalam indikator penelitian ini yaitu: 1) staf yang kompeten (*competent staff*), 2) staf yang berperilaku adil (*being treated fairly*), dan 3) berpengetahuan dan terlatih di bidangnya (*knowledgeable employees are better trainee*)<sup>41</sup>. Jadi, ketiga ciri-ciri profesionalisme ini baru dimiliki sebanyak 55,28% tenaga kependidikan di Padangpanjang.

Selanjutnya, berdasarkan gambaran atau keadaan kepuasan warga terhadap pelayanan bidang pendidikan, seperti dipaparkan sebelumnya, terbukti bahwa warga menunjukkan ketidakpuasannya atau *nega-*

<sup>41</sup>Thomson, W & Mori. 2004. *Op cit*; Mintzberg, H. 1989. *Op cit*; Froehle, C.M. 2006. *Op cit*; George, K. 1991. *Op cit*;

*tive diskonfirmasi* sebesar 80% (sangat tidak puas 13,6% dan tidak puas 66,4%). Sementara mereka yang puas hanya sebesar 0,8% dan tidak ada yang sangat puas dan ada sebesar 19,2% yang netral yaitu tidak menentukan kecenderungan persepsinya apakah puas atau tidak puas (Tabel 7). Ketidakpuasan warga yang sangat besar ini yaitu 80% dan hanya 0,8% yang puas dengan pelayanan yang disediakan pemerintah kota sangatlah wajar. Karena kota Padangpanjang baru mampu menyediakan tenaga yang memiliki profesionalisme (berpengetahuan, terlatih, adil dan kompeten sesuai dengan tugas kependidikannya) yang terbatas yaitu hanya baru sebanyak 55,28%.

Ketidakpuasan warga itu juga dipicu oleh kemampuan pemerintah kota menyediakan sekolah hanya baru berjumlah 56% dan selebihnya (44%) disediakan oleh swasta. Begitu pula siswa yang mampu ditampung oleh pemerintah hanya baru 67,2%, selebihnya (32,%) ditampung oleh swasta (Tabel 5). Warga akan merasa lebih senang dan merasa enak bila semua anak mereka sekolah dengan biaya yang murah di sekolah negeri daripada di sekolah swasta yang biayanya tentu lebih mahal. Menurut Peterson<sup>42</sup> bahwa harapan yang terdapat dalam diri seseorang berasal dari pengetahuan mengenai produk, pengalaman dengan produk, komunikasi pemasaran (atau sosialisasi untuk sektor publik) dan penilaian dari mulut ke mulut antara warga. Kemudian penilaian itu dibandingkan dengan

prestasi atau *performance* yang dipersepsi oleh warga. Hasil dari proses perbandingan itulah yang menjadi kepuasan warga.

Jadi semua yang disediakan oleh pemerintah secara terbatas atau belum maksimal tersebut, membuat penilaian antara harapan warga tentang pendidikan dan *performance* (prestasi atau kinerja) pemerintah tentang pendidikan dinilai oleh warga belum memuaskan atau sangat belum memuaskan, kurang dari satu persen yang telah puas. Ini bermakna bahwa warga punya harapan yang besar terhadap dunia pendidikan di Padangpanjang dan ini pulalah yang belum dipenuhi oleh program pelayanan pemerintah kota.

## V. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut.

1. Profesionalisme pelayanan bidang pendidikan di Padangpanjang masih terindikasi belum maksimal. Ini antara lain dibuktikan oleh data bahwa hanya sebanyak 55,28% yang berkategori tinggi atau cenderung profesional, sementara masih ada sebesar 44,72% yang belum profesional. Gambaran ini juga sejalan dengan data keadaan karyawan, dimana baru sekitar 61,7% dari mereka yang sudah berpendidikan S1 keatas (50% sarjana dan 11,7% S2). Begitu juga guru yang ada di Padangpanjang, baru sebanyak 64% yang berpendidikan S1 dan sebanyak 0,4% S2.
2. Pelayanan pendidikan yang disediakan oleh pemerintah kota Padangpanjang belum maksimal,

---

<sup>42</sup> Peterson. 1993. *Op cit.*

sehingga perbandingan harapan warga tentang pendidikan dan *performance* (prestasi atau kinerja) pemerintah tentang pendidikan dinilai oleh warga belum memuaskan atau sangat belum memuaskan. Hanya kurang dari satu persen (0,8%) yang telah puas dan 80% dari mereka terbukti tidak puas.

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini, maka disarankan hal-hal sebagai berikut.

1. Kepada pemerintahan kota Padangpanjang diharapkan agar secara terus menerus meningkatkan profesionalisme pelayanan pendidikan bidang pendidikan secara bertahap dan berkelanjutan, sehingga kota Padangpanjang diharapkan memiliki aparatur pendidikan yang betul-betul memiliki apa yang dituntut oleh tenaga yang profesional dan memiliki sikap tenaga kependidikan yang baik dalam pelayanan pendidikan sesuai harapan warga.
2. Secara reguler Pemerintah Kota perlu mengontrol kepuasan warganya melalui survey di bidang pendidikan ini, supaya diketahui
3. Bagi semua peneliti, pengembang pendidikan, dan perancang layanan publik, kiranya dapat mempertimbangkan profesionalisme aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik bidang pendidikan, baik di kota, kabupaten dan provinsi di mana saja, sebab hasil penelitian ini pada umumnya juga telah berlaku di tempat dan negara lain sesuai dengan hasil penelitian yang telah direviu dalam penelitian ini.

pergeseran atau pertumbuhan harapan dan tuntutan warganya dan perbandingannya dengan apa yang telah dilakukan kota dalam pelayanan pendidikan. Karena pertumbuhan harapan warga tentang pendidikan lebih cepat meningkat dari apa yang disediakan oleh kota, sehingga mereka selalu merasa tidak puas dengan apa yang telah dilakukan pemerintah kota, atau pemerintah kota terlambat menyerap harapan warga tentang harapannya yang berkembang cepat sesuai perkembangan zaman, globalisasi, informasi dan pengetahuan serta teknologi yang tersedia di pelayanan privat.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Afadlal. 2003. *Dinamika Birokrasi Lokal Era Otonomi Daerah*. Jakarta: Lembaga Ilmu Pengetahuan dan Penelitian Indonesia (LIPI).
- Aritonang, L. R. 2005. *Kepuasan Pelanggan; Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Avkiran, N.K. 1994. "Developing an instrument to measure customer service quality in branch banking". *The International Journal of Bank Marketing*. Volume 12.
- Avkiran, N.K. 1999. "Quality customer service demands human contact". *The International Journal of Bank Marketing*. Volume 17.

- Bappenas. 2002. *Tingkat Pemahaman Aparatur Pemerintah terhadap Prinsip-Prinsip Tata Pemerintahan yang Baik*. (Hasil Penelitian). Jakarta: Sekretariat Pengembangan *Public Good Governance*, Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas).
- Brown, T. 2007. "Coersion versus choice: citizen evaluations of public service quality across methods of consumption". *Public Administration Review*, May/June 2007.
- Dasman Lanin. 2005. "Pemilihan Kepala Daerah: sebuah model demokrasi langsung". *International Seminar and Workshop Paper: Colaboration between Indiana University USA and Political Science Department*. Faculty of Social Science UNP Padang. Padang: Fasilitator team.
- Dwiyanto, A., et al. 2002. *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Yogyakarta: PSKK UGM.
- Effendi, Sofian. 1990. "Pembangunan Kualitas Manusia, Suatu perspektif Adminstrasi Negara". dalam *Membangun Martabat Manusia, Peran Ilmu-Ilmu Sosial dalam Pembangunan*. (Penyunting, Sofian Effendi, Syafri Sairin, M. Alwi Dahlan). Yogyakarta: Gajah Mada Press.
- Erevelles, S., & Clark Leavitte. 1992. "A comparison of current models of consumer satisfaction/dissatisfaction". *Journal of Consumer Satisfaction and Complaining Behavior*. 5: 104-14.
- Froehle, C.M. 2006. "Service personnel, technology, and their interaction in influencing customer satisfaction". *Decision Sciences*. Volume 37 Number 1, February 2006. Jounal Compilation © 2006, Decision Sciences Institute.
- George, K. 1991. *A two-way street: Institutional dynamics of modern administrative state*. Pittsburgh, PA: University of Pittsburgh Press.
- Greenland, S., Coshall, J., & Combe, I. 2006. "Evaluating service quality and consumer satisfaction in emerging markets". *International Journal of Consumer Studies*. Volume 30, 6, November 2006, pp582-590 © 2006 Blackwell Publishing Ltd.
- Guess, G. M. 2005. "Comparative decentralization lessons from Pakistan, Indonesia, and Philippines". *Public Administration Review*. March/April 2005, Vol. 65, No. 2.
- Indonesia Corruption Watch (ICW). 2004. "Laporan Akhir Tahun 2004". Jakarta: ICW.
- Iqbal, L. 2007. *Pelayanan yang memuaskan: kisah, refleksi, arti, strategi, SDM, dan benang merah pelayanan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kurniawan, J. L., & Puspitosari, H. 2007. *Wajah buram pelayanan publik*. Jakarta: Malang Corruption Watch dan YAPPIKA.

- La Tour, S. A., & Peat, N. C. 1977. "Conceptual and methodological issues in consumer satisfaction research". *Advances in Consumer Research*. Volume 4.
- Lewis, B. D. 2005. "Indonesia local government spending, taxing and saving: an explanation of pre-and post-decentralization fiscal outcomes". *Asian Economic Jurnal*. 2005, Vol 19, No. 3.
- LIPI (lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia). 2005. www.ppk.lipi.go.id. Lesung 1 Edisi III No. 04, November 2005.
- Mintzberg, H. 1989. *Mintzberg on management: inside our strange world of organization*. London dan New York: Collier Macmillan Publishers dan The Free Press; A Devision of Macmillan, Inc.
- Napitupulu, P. 2007. *Pelayanan publik dan customer satisfaction*. Bandung: Alumni.
- Oliver, R. L. 1980. "A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions". *Journal of Marketing Research*. Volume XVII.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. 1985. "A conceptual model of service quality and its implications for future research". *Journal of Marketing*, Volume 49.
- , 1988. "SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality". *Journal of Retailing*, Volume 64
- Patterson, P. G. 1993. "Expectations and Product Performance as Determinants of Satisfaction for a High-Involvement Purchase". *Psychology and Marketing*. Volume 10 No. 5.
- Perry, J. L., & Thomson, A M. 2006. "Service with a Smile". *Journal of Public Administrasion Research and Theory*. 25 January 2006, Oxford University Press.
- Prianto, A. 2006. *Menakar Kualitas Pelayanan Public*. Malang: In-Trans.
- Riggs, F.W. 1996. *Administrasi Negara Negara Berkembang: Teori Masyarakat Prismatic*. Diterjemahkan dari *Administration in developing countries: the theory of prismatic society* oleh Tim Penerjemah Yasogama, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ryzin, G. G. V., Muzzio, D., Immerwahr, S., Gulick, L., Martinezz, E. 2004. "Drivers and onsequences of citizen satisfaction: an aplication of the american customer satisfaction index model to New York city". *Public Administration Review*. Volume 64 No.3.
- Ryzin, G., & Gregg, V. 2005. "Testing the expectancy disconfirmation model of citizen satisfaction with local government". *Journal of Public Administrasion Research and Theory*. Volume 16.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Thomson, W & Mori. 2004. "Costumer satisfaction with key public services", [www.cabinetoffice.gov.uk/opsr](http://www.cabinetoffice.gov.uk/opsr)
- Vigoda-Gadot, E. 2006. "Citizens' perceptions of politics and ethics in public administration: A Five-Year National Study of Their Relationship to Satisfaction with Services, Trust in Governance, and Voice Orientations", *Journal of Public Administrasion Research and Theory*, Volume 17, Oxford University Press
- Wang, Y., Lo, H.P. & Hui, Y.V. 2003. "The antecedents of service quality and product quality and their influences on bank reputation: evidence from the banking industry in China". *Managing Service Quality*, Volume 13
- Yasril Yunus, dkk. 2003. "Karakteristik PNS dalam penempatan jabatan pada pemerintahan lokal provinsi Sumatera Barat". *Laporan Penelitian*. Padang: Balitbangda Sumbar