

Management Insight

Jurnal Ilmiah Manajemen

*Berto Usman
Ridwan Nurazi
Iskandar Zulkarnain*

Analisis Akurasi Bearish versus Bullish dengan Menggunakan Candlestick Analysis: Studi Empiris Terhadap Indeks Saham LQ45 (1999-2012)

Syaiful Anwar AB

Pemetaan Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bengkulu

Praningrum

Analisis Kinerja Bidang Kesehatan di Kabupaten Bengkulu Utara

Rina Suthia Hayu

Penilaian Konsumen Terhadap Penerapan Atribut Merchandise, Atmosfir Dalam Gerai, dan Pelayanan Ritel Pada Retailer Katulistiwa Bengkulu

*Faisal Aditya
Titiek Suwarti*

Pengaruh *Budgetary Goal Characteristics* Terhadap Kinerja Aparat Pemerintah Daerah Kabupaten Brebes

*Suci Novi Heriyanti
Nasution*

Implementasi Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja Karyawan: Studi Empiris Pada Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bengkulu

*Diah Astuti
Fahrudin Js Pareke*

Kepemimpinan Situasional dan Komunikasi Internal Sebagai Determinan Efektifitas Kerja: Investigasi Empiris Pada Kantor Dinas Pendidikan Kota Bengkulu

*Depri Irawan
Chairil Afandy*

Evaluasi Media Brosur Olympic Pada PT Cahaya Sakti Multi Intraco Cabang Bengkulu

*Eka Bayu Saputra
Syamsul Bachri*

Analisis Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma (Aplikasi Metode *Servqual*)

Muhartini Salim

Pengembangan Industri Hilir Usaha Kelapa Sawit di Provinsi Bengkulu

*Slamet Widodo
Hendri Bustaman*

Pengembangan Bisnis Keluarga Nelayan Miskin Melalui Intervensi Teknologi Tepat Guna Terpadu (Studi Nelayan Di Pondok Kelapa Kabupaten Bengkulu Utara)

Jurusan Manajemen

**Fakultas Ekonomi
Universitas Bengkulu**

Management Insight

Jurnal Ilmiah Manajemen

ISSN 1978-3864



Volume 7, Nomor 2, Oktober 2012

- Analisis Akurasi *Bearish* versus *Bullish* Dengan Menggunakan
Candlestick Analysis: *Studi Empiris Terhadap Saham LQ45 Index*
(1999-2012) 154 -171
Berto Usman, Ridwan Nurazi, & Iskandar Zul karnain
- Pemetaan Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bengkulu 172 -185
Syaiful Anwar
- Analisis Kinerja Bidang Kesehatan di Kabupaten Bengkulu Utara 186 -201
Praningrum
- Analisis Penilaian Konsumen Terhadap Penerapan Atribut
Merchandise, Atmosfir Dalam Gerai, dan Pelayanan Ritel Pada
Retailer Katulistiwa Bengkulu 202 -216
Rina Suthia Hayu
- Pengaruh *Budgetary Goal Characteristics* Terhadap Kinerja Aparat
Pemerintah Daerah Kabupaten Brebes 217 -228
Faisal Aditya & Titiek Suwarti
- Implementasi Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja
Karyawan: Studi Empiris Pada Dinas Pekerjaan Umum Provinsi
Bengkulu 229 -239
Suci Novi Heriyanti & Nasution
- Kepemimpinan Situasional dan Komunikasi Internal Sebagai
Determinan Efektifitas Kerja: Investigasi Empiris Pada Kantor Dinas
Pendidikan Kota Bengkulu 240 -253
Diah Astuti & Fahrudin Js Pareke
- Evaluasi Media Brosur Olympic Pada PT Cahaya Sakti Multi Intraco
Cabang Bengkulu 254 -267
Depri Irawan & Chairil Afandy

Bandung
Malang
esia Yogyakarta
Bandung
esia Yogyakarta
ta
Semarang
ndari

- Analisis Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma (Aplikasi
Metode *Servqual*) 268 – 283
Eka Bayu Saputra & Syamsul Bachri
- Pengembangan Industri Hilir Usaha Kelapa Sawit di Provinsi
Bengkulu 284 – 293
Muhartini Salim
- Pengembangan Bisnis Keluarga Nelayan Miskin Melalui Intervensi
Teknologi Tepat Guna Terpadu (Studi Nelayan di Pondok Kelapa
Kabupaten Bengkulu Utara) 294 – 308
Slamet Widodo & Hendri Bustaman

Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Bengkulu
Jl. WR. Supratman, Kota Bengkulu
Telpon 0736-21170

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SELUMA (APLIKASI METODE SERVQUAL)

Eka Bayu Saputra & Syamsul Bachri

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bengkulu

Abstract. Office of Population and Civil Registration Department is one agency that organizes a public service to serve the needs of the community of residences documents in line with the increase of population in Indonesia, then the Office of Population and Civil Registration required to organize and provide the public with the best. This study uses a method by analyzing the five SERVQUAL dimensions of service quality that is tangibles, reliability, responsiveness, assurances, and empathy. The result of this study indicate that the quality of public services at the Office of Population and Civil Registration District Seluma was good. The result are showed some evidence statement on the dimensions tangible, reliability, responsiveness and empathy still needs improvement because people do not feel satisfied, while for the entire statement on the dimension of assurance because the public does not need repairs had been satisfied. From this results it can be concluded that there are still shortages in some statement that is in the dimension of tangible, reliability, responsiveness, and empathy. Then for the entire statement on the dimension of assurances is good. For that should the Office of Population and Civil Registration District Seluma need to fix deficiencies in several statements on the dimension of tangible, reliability, responsiveness, and empathy to be good and people are satisfied. For the entire statement on the dimension of assurances that have good quality shall continue maintained so that people feel satisfied, continue to maintain public confidence and establish good communication with the community and firmly guided by the vision, mission, motto, promise and law and regulations relating to public service duties and function that can run with maximum so good and the service quality provided to the community.

Keywords: Tangibles; Reliability; Responsiveness; Assurance; Empathy

PENDAHULUAN

Pelayanan publik atau pelayanan umum adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh organisasi publik yang dibedakan menjadi pelayanan yang bersifat primer dan yang bersifat sekunder. Pelayanan yang bersifat primer adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya

pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya, misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara, pelayanan perizinan, dan kantor kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan yang bersifat sekunder adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan, misalnya Rumah Sakit (www.wikipedia.org). Bentuk pelayanan publik ini merupakan salah satu bentuk dari jenis industri jasa yang dapat dinikmati oleh setiap orang. Yang sering menjadi pembahasan adalah industri jasa dalam bidang pelayanan publik atau pelayanan umum yang bersifat primer salah satunya dalam pelayanan pembuatan dokumen-dokumen kependudukan. Contohnya seperti pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (KK). Keseluruhan dokumen tersebut dikeluarkan oleh Pemerintah. Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (KK) ini, merupakan bentuk pelayanan publik atau pelayanan umum yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ada di setiap Provinsi dan Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia.

Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di wilayah Kabupaten Seluma telah menerapkan standar operasi dalam pelayanan publik yang diberikannya. Penerapan standar operasi tersebut tentu saja bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memuaskan konsumen dalam pembuatan dokumen-dokumen kependudukan. Konsumen yang dimaksudkan disini yaitu penduduk di Kabupaten Seluma yang ingin membuat dokumen-dokumen kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma. Dengan kondisi demografi di Kabupaten Seluma yang terdiri dari 14 kecamatan dan 170 desa. Jumlah penduduk Kabupaten Seluma, Provinsi Bengkulu pada tahun 2008 sebesar 190.104 jiwa, yang terdiri dari jumlah penduduk laki-laki sebesar 94.868 jiwa (49,90%) dan 95.236 jiwa perempuan (50,10%) serta jumlah keluarga sebesar 48.857 KK dengan rata-rata banyaknya anggota keluarga 4 jiwa (sumber: <http://percepatan.blog.com>). Berdasarkan data tersebut pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma dituntut untuk selalu memberikan pelayanan publik dengan kualitas yang baik tanpa melihat status sosial mereka karena setiap penduduk wajib dan berhak untuk memiliki dan mendapatkan dokumen-dokumen kependudukan guna mempermudah penduduk untuk melakukan setiap pekerjaan yang ingin mereka kerjakan.

Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma kepada penduduk pun tidak dipungut biaya apapun atau gratis. Hal ini sesuai dengan UU No. 23 tahun 2002 tentang hak identitas dan kewarganegaraan dan dipertegas lagi dalam UU No. 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan (www.wikipedia.org). Setiap pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma dilarang keras untuk memungut biaya dalam bentuk apapun dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat. Setiap pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Seluma diwajibkan untuk memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik dan mampu untuk memberikan penjelasan dan informasi apabila ada Penduduk yang kesulitan atau tidak mengerti bagaimana cara membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (KK). Seluruh pegawai yang melayani masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma telah diberikan pengetahuan dan arahan tentang standar operasi

dalam pelayanan publik atau pelayanan umum agar tercapai kualitas yang baik dalam pelayanan publik atau pelayanan umum dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (KK).

Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (KK) ini sangat mudah pembuatannya. Penduduk yang ingin membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (KK) hanya perlu melengkapi syarat-syarat yang sudah ditetapkan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma dan mengisi format biodata yang telah disediakan oleh pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma. Proses pembuatan dokumen-dokumen tersebut tidak memakan waktu yang lama dan dapat ditunggu di tempat karena hanya memerlukan waktu \pm 10 menit. Tidak hanya mengandalkan kompetensi para pegawainya, Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma juga mempunyai fasilitas bangunan gedung yang sangat baik dan nyaman serta lokasi yang mudah dijangkau karena berada di kompleks perkantoran di lingkungan Pemerintah Kabupaten Seluma yang letaknya strategis. Tata letak (*lay out*) ruangan yang sangat sederhana dan nyaman bagi para pegawai dan penduduk yang ingin membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (KK) sehingga efisiensi dan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat tercapai, yang kemudian otomatis akan meningkatkan kualitas pelayanan.

Beberapa penduduk yang mendapatkan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai di kantor tersebut sudah cukup baik. Namun terkadang sering terjadi kekurangan dan banyaknya kendala dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma kepada penduduk sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada penduduk. Salah contohnya seperti, pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (KK) terkadang mengalami keterlambatan dari batas waktu yang dijanjikan kepada penduduk. Hal ini disebabkan karena banyaknya penduduk yang ingin membuat dokumen kependudukan yang terkadang membuat pegawai menjadi kewalahan dan lelah dalam melayani pembuatan dokumen-dokumen tersebut, kurang banyaknya jumlah fasilitas penunjang untuk pembuatan dokumen-dokumen kependudukan tersebut, salah satunya seperti fasilitas komputer serta masih kurangnya pegawai yang menguasai teknologi komputer dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (KK).

Kemudian beberapa kali sering terjadi kesalahan yang terdapat dalam dokumen-dokumen kependudukan yang sudah jadi sehingga beberapa penduduk harus kembali ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma untuk membenarkan kembali data-data yang salah di dokumen kependudukannya sehingga membuang waktu penduduk dan pegawai yang terkadang membuat pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma menjadi tidak efektif dan efisien. Belum lagi jika Kartu Tanda Penduduk (KTP) dengan menggunakan teknologi E-KTP yang sudah diterapkan di beberapa wilayah di Indonesia juga mulai diterapkan oleh pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma, otomatis kelengkapan fasilitas penunjang seperti komputer dan pegawai dengan keahlian teknologi komputer sangat banyak diperlukan. Dan juga penyampaian informasi kepada penduduk pun harus diberikan dengan jelas agar setiap penduduk tidak bingung

dengan bentuk dan bagaimana cara menggunakan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang baru tersebut. Berdasarkan dari uraian tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma (Aplikasi Metode *SERVQUAL*)".

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan sebagai variabel penelitian yang diaplikasikan melalui metode *SERVQUAL* dan merupakan penelitian dengan analisis deskriptif kualitatif yang menjelaskan dengan kalimat tentang hasil penelitian ini dan analisis deskriptif kuantitatif yang menggambarkan permasalahan yang akan diteliti dengan menggunakan jawaban dari responden dan dijelaskan dengan angka secara matematis. Penelitian ini menggunakan sumber data berupa data primer dan sekunder yang dikumpulkan melalui survei langsung kepada responden dengan menggunakan sejumlah pernyataan yang disusun dalam bentuk kuisioner dan juga didapat dari literatur-literatur yang ada pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma. Pernyataan yang ada dalam kuisioner berkaitan dengan analisis kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma. Setiap variabel yang akan ditanyakan kepada responden akan dijawab oleh responden dengan jawaban menggunakan skala. Skala yang digunakan adalah skala *Likert* dan setiap jawaban diberi skor/bobot mulai dari angka 1 sampai dengan 5.

Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa media atau alat yang digunakan untuk mendapatkan data penelitian yaitu, media kuisioner sebagai alat dalam mengumpulkan data penelitian yang berisikan 22 pernyataan pada masing-masing variabel penelitian yang mewakili 5 dimensi kualitas layanan. Kuisioner tersebut dibuat untuk membantu peneliti mengetahui persepsi dan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma. Kuisioner tersebut disebarakan langsung ke sejumlah responden yang ditemui oleh peneliti.

Metode Pengambilan *Sampling*

Supranto (1987:15), menyatakan *sampling* adalah pengumpulan data, kalau yang diselidiki adalah sampel dari suatu populasi. Data yang diperoleh dari hasil *sampling* merupakan data perkiraan (*estimate value*). Metode yang digunakan untuk pengambilan *sampling* dalam penelitian ini yaitu dengan metode *non probability sampling*. Metode *non probability sampling* artinya setiap elemen tidak mempunyai probabilitas yang sama untuk dipilih, (J. Supranto, 1987:16). Pada metode *non probability sampling* pemilihan unit *sampling* didasarkan pada pertimbangan atau penilaian subjektif dan tidak ada penggunaan teori probabilitas. Dalam penelitian ini peneliti memilih menggunakan salah satu teknik dalam metode *non probability sampling*, yaitu teknik *accidental sampling*. Teknik *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang

orang tersebut cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2005:60 dalam Geri Chartom, 2011). Alasan peneliti memutuskan untuk menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling* karena peneliti tidak mengenal atau tidak memiliki *sample frame* responden yang dijadikan sebagai sampel.

Menurut J. Supranto, 2001 (dalam I Nyoman Nurcaya, 2008) menyatakan bahwa untuk memperoleh ukuran sampel yang baik dapat ditentukan dengan cara jumlah pernyataan di dalam kuisisioner dikali lima (5) atau sepuluh (10). Jadi dalam pengambilan sampel penelitian ini perhitungannya adalah 22 pernyataan \times 5 = 110. Maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 110 sampel untuk dijadikan responden dalam pengisian kuisisioner. Lama waktu yang digunakan peneliti untuk pengambilan *sampling* ini yaitu kurang lebih selama satu bulan dengan rincian dari tanggal 25 Mei 2011 sampai dengan tanggal 25 Juni 2011.

Uji Validitas Kuisisioner Penelitian

Uji validitas ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui *valid* atau tidak *validnya* kuisisioner penelitian untuk dapat mengukur sesuai dengan apa yang ingin diukur dalam penelitian. Hubungan antara suatu pengukuran dengan suatu kriteria biasanya digambarkan dengan nilai korelasi, yang disebut koefisien validitas. Suatu kuisisioner penelitian dikatakan *valid* apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Dari hasil jawaban responden pada kuisisioner dikumpulkan kemudian ditabulasikan yang selanjutnya dilakukan pengujian validitas dengan menghitung korelasi antara masing-masing butir pernyataan dengan skor total dengan menggunakan rumus teknik korelasi. Hasil uji validitas menunjukkan seluruh pernyataan yang terdapat dalam kuisisioner penelitian pada bagian pernyataan persepsi dan harapan masyarakat dinyatakan *valid* karena r hitung $>$ r tabel.

Uji Reliabilitas Kuisisioner Penelitian

Reliabilitas adalah tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran. Menurut Sugiyono, (2007) dalam I Nyoman Nurcaya, instrumen penelitian yang *reliable* adalah instrumen penelitian yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Reliabilitas memberikan gambaran sejauh mana suatu pengukuran dapat dipercaya, artinya sejauh mana skor hasil pengukuran terbebas dari kesalahan pengukuran. Tinggi rendahnya reliabilitas secara empiris ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut koefisien reliabilitas.

Uji reliabilitas ini dilakukan untuk melihat apakah suatu instrumen penelitian dapat dipercaya atau tidak untuk digunakan sebagai alat pengumpul data, dan apakah instrumen penelitian tersebut sudah baik atau belum, sehingga akan menghasilkan data yang dapat dipercaya. Nunnally dan Bernstein (1994) dalam Priatna (2010), berpendapat bahwa kelayakan koefisien *alpha* tergantung bagaimana suatu instrumen penelitian digunakan. Dalam penelitian ini, skor *alpha* minimum yang dapat diterima yaitu sebesar 0,5. Dalam kegiatan uji reliabilitas instrumen penelitian ini peneliti menggunakan bantuan program SPSS versi 12. Hasil uji reliabilitas terhadap kuisisioner penelitian yang dilakukan penulis disajikan pada Tabel 1.

Seperti yang terlihat pada tabel 1, setelah dilakukan uji reliabilitas nilai r hitung (*convert alpha*) yang dihasilkan lebih besar dari nilai *alpha* minimum yang diterima (positif), maka dengan demikian seluruh pernyataan dalam kuisisioner pada bagian harapan dan persepsi masyarakat dinyatakan *reliabel*. Dengan demikian

dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang terdapat dalam seluruh bagian pada kuisisioner penelitian ini setelah dilakukan uji reliabilitas dinyatakan *reliabel*. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dalam kuisisioner penelitian ini *reliabel*, dan walaupun seluruh pernyataan dalam kuisisioner ini ditanyakan kepada responden yang berlainan, maka hasil yang didapat tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden untuk seluruh pernyataan dalam kuisisioner penelitian ini.

Tabel 1
Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Penelitian Untuk Seluruh Dimensi Kualitas Pelayanan Pada Bagian Harapan dan Persepsi Masyarakat

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Harapan Masyarakat		Persepsi Masyarakat		Status
		Convert Alpha	Alpha minimum	Convert Alpha	Alpha minimum	
1	Bukti Langsung	0,783	0,5	0,815	0,5	Reliabel
2	Kehandalan	0,795	0,5	0,829	0,5	Reliabel
3	Daya Tanggap	0,773	0,5	0,833	0,5	Reliabel
4	Jaminan	0,790	0,5	0,819	0,5	Reliabel
5	Perhatian	0,796	0,5	0,816	0,5	Reliabel

HASIL PENELITIAN

Analisis Service Quality (SERVQUAL)

Seluruh penilaian persepsi masyarakat dan harapan masyarakat yang didapat dari responden melalui kuisisioner penelitian yang telah disebarakan maka akan didapat nilai yang menggambarkan kualitas yang dipersepsikan masyarakat dengan kualitas yang diharapkan masyarakat. Dari nilai yang didapatkan tersebut maka dihitung kembali dengan rumus yang digunakan dalam metode analisis penelitian ini. Dari hasil perhitungan rumus tersebut, hasil yang didapatkan akan menentukan berapa besar persentase dan kriteria penilaian kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma yang terkait dengan kelima dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurances, dan empathy*). Dari persentase tersebut kemudian dapat disimpulkan bagaimana penilaian terhadap kualitas pelayanan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma dan hal apa saja yang perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan menyangkut pelayanan pada kantor tersebut terkait dengan dimensi kualitas pelayanan. Cara menghitung selisih persentase untuk mendapatkan besaran batas persentase dalam menentukan kriteria penilaian kualitas pelayanan dari masyarakat dalam penelitian ini yaitu:

$$100\% - 20\% : 4$$

Dimana:

- 100% adalah batas persentase maksimal kriteria penilaian
- 40% adalah batas persentase minimal kriteria penilaian
- 4 adalah jumlah kriteria penilaian dari masyarakat (Tidak Puas (TP), Kurang Puas (KP), Cukup Puas (CP), dan Puas (P))

Setelah dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus tersebut didapatkan hasil selisih persentase untuk mendapatkan besaran batas persentase dalam menentukan kriteria penilaian kualitas pelayanan dari masyarakat dalam penelitian ini yaitu sebesar 20%. Tabel 2 menyajikan batasan persentase yang menunjukkan kriteria penilaian terhadap kualitas pelayanan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma.

Tabel 2
Batasan Persentase dan Kriteria Penilaian Kualitas Pelayanan

Batasan Persentase	Kriteria Penilaian Kualitas Pelayanan
20% - 40%	Tidak Puas (TP)
41% - 60%	Kurang Puas (KP)
61% - 80%	Cukup Puas (CP)
81% - 100%	Puas (P)

Hal ini bertujuan untuk mengetahui kemampuan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma dalam memberikan kualitas pelayanan masyarakat yang baik dalam pelayanan pembuatan dokumen kependudukan dengan berdasarkan besar persentase dan tingkat kriteria penilaian kualitas pelayanan berdasarkan pada tabel 2. Tabel 3 merupakan hasil penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma untuk dimensi bukti langsung.

Tabel 3
Hasil Penilaian untuk Dimensi Bukti Langsung

Pernyataan	Skor Persepsi	Skor Harapan	%	KET
1. Letak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma yang strategis.	3,70	4,25	87%	P
2. Kelengkapan peralatan penunjang dalam pelayanan pembuatan dokumen-dokumen kependudukan seperti komputer, printer, scanner, dan mesin tik.	3,61	4,24	85%	P
3. Nyamannya ruang tunggu dan ruang konsultasi bagi penduduk yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma.	3,25	4,14	78%	CP
4. Jumlah loket pelayanan pembuatan dokumen kependudukan yang cukup.	3,10	3,81	81%	P
5. Cukupnya jumlah pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma untuk melayani kebutuhan penduduk.	3,82	4,31	88%	P
PERSENTASE RATA-RATA			84%	P

Pada dimensi bukti langsung (Tabel 3) persentase rata-rata penilaian masyarakat secara keseluruhan terhadap kualitas pelayanan pada aspek penunjang dalam dimensi ini sebagian besar masyarakat sudah merasa puas. Namun demikian masih diperlukan adanya evaluasi dan perbaikan agar masyarakat tetap merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dalam hal pembuatan dokumen kependudukan khususnya untuk aspek kenyamanan ruang tunggu dan ruang konsultasi bagi penduduk di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma (pernyataan nomor 3) yang menurut penilaian masyarakat belum terlalu nyaman suasananya. Dengan dilakukannya perbaikan suasana yang maksimal terhadap ruang tunggu dan ruang konsultasi bagi penduduk maka masyarakat akan merasa nyaman dalam mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pihak Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Seluma.

Tabel 4
Hasil Penilaian untuk Dimensi Kehandalan

Pernyataan	Skor Persepsi	Skor Harapan	%	KET
6. Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma tepat waktu dalam penyelesaian pelayanan yang diberikan.	3,36	4,18	80%	CP
7. Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma sabar dalam mengatasi masalah yang timbul dalam pelayanan.	3,35	4,36	76%	CP
8. Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma memiliki kecermatan dalam pelayanan.	3,55	4,57	77%	CP
9. Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma memiliki keahlian dan kemampuan yang baik dalam pelayanan.	2,95	4,27	69%	CP
PERSENTASE RATA-RATA			76%	CP

Setelah dilakukan penghitungan terhadap jawaban responden pada dimensi kehandalan (Tabel 4), didapatkan hasil dengan persentase rata-rata yang menunjukkan penilaian masyarakat berada pada kriteria yang cukup puas terhadap aspek-aspek penunjang pelayanan dalam dimensi ini. Untuk itu masih diperlukan evaluasi dan perbaikan yang maksimal terhadap seluruh aspek yang menunjang dimensi kehandalan (*reliability*) ini, seperti belum adanya ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan, belum sabarnya pegawai dalam pelayanan, masih ada pegawai yang memiliki kecermatan dalam pelayanan, dan masih ada pegawai yang belum memiliki keahlian dan kemampuan yang baik dalam pelayanan (pernyataan nomor 6, 7, 8 dan 9). Seluruh hal tersebut harus segera diperbaiki agar penilaian masyarakat terhadap seluruh aspek yang menunjang dimensi kehandalan (*reliability*) tersebut dapat mencapai kriteria yang maksimal yaitu merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang terkait dalam dimensi ini.

Tabel 5
Hasil Penilaian untuk Dimensi Daya Tanggap

Pernyataan	Skor Persepsi	Skor Harapan	%	KET
10. Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma sigap melayani masyarakat.	3,50	4,18	83%	P
11. Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma mempunyai sikap tanggap terhadap apa yang diinginkan masyarakat.	3,43	4,24	80%	CP
12. Pemberian informasi oleh Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma dilakukan dengan jelas kepada masyarakat.	3,67	4,36	84%	P
13. Pelayanan Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma yang tidak berbelit-belit.	3,55	4,48	79%	CP
PERSENTASE RATA-RATA			82%	P

Selanjutnya, pada dimensi daya tanggap (Tabel 5) setelah dilakukan perhitungan untuk penilaian masyarakat pada seluruh pernyataan dari nomor 10 sampai dengan nomor 13 walaupun penilaian persentase rata-rata masyarakat sudah merasa puas namun masih ada dua aspek yang harus mendapatkan evaluasi dan perbaikan secara maksimal yaitu sikap pegawai yang belum tanggap terhadap keinginan masyarakat dan pelayanan pegawai yang masih berbelit-belit dalam melayani masyarakat (pernyataan nomor 11 dan 13). Kedua aspek tersebut harus segera diperbaiki karena sikap pegawai yang tanggap dan pelayanan pegawai yang tidak berbelit-belit merupakan hal yang penting agar masyarakat mudah dalam mendapatkan pelayanan yang mereka inginkan sehingga penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma semakin baik.

Pada dimensi jaminan (Tabel 6) persentase rata-rata penilaian masyarakat terhadap kualitas keempat aspek yang terkait dalam dimensi ini sudah merasa puas terhadap kualitas seluruh aspek seperti keahlian pegawai yang sesuai dengan prosedur operasi standar pelayanan, pegawai memiliki pengetahuan yang baik tentang prosedur operasi standar pelayanan publik, dan pemberian informasi atau penjelasan yang baik dan benar kepada masyarakat (pernyataan nomor 14, 15, 16 dan 17). Dengan penilaian masyarakat tersebut maka seluruh aspek penunjang dalam dimensi jaminan (*assurances*) ini tidak perlu mengalami perbaikan namun harus terus ditingkatkan dengan maksimal agar penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma terus semakin baik.

Tabel 6
Hasil Penilaian untuk Dimensi Jaminan

Pernyataan	Skor Persepsi	Skor Harapan	%	KET
14.Keahlian Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma sesuai dengan prosedur operasi standar pelayanan.	3,69	4,39	84%	P
15. Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma memiliki pengetahuan yang baik tentang prosedur operasi standar pelayanan publik.	3,88	4,58	84%	P
16.Pelayanan oleh Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma tidak mengecewakan masyarakat.	3,68	4,31	85%	P
17. Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma memberikan informasi atau penjelasan yang baik dan benar kepada masyarakat.	3,25	3,94	82%	P
PERSENTASE RATA-RATA			84%	P

Dan kemudian penilaian persentase rata-rata masyarakat untuk dimensi perhatian (Tabel 7) menunjukkan hasil penilaian masyarakat yang sudah merasa puas terhadap pelayanan dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma. Namun walaupun rata-rata masyarakat sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan dalam dimensi perhatian (*empathy*) ini masih ada dua aspek yang harus diperbaiki didalam dimensi ini yaitu masih kurangnya sikap tanggap pegawai terhadap keluhan masyarakat dan masih kurangnya pengertian pegawai terhadap keinginan masyarakat (pernyataan nomor 19 dan 20). Dengan adanya sikap tanggap dan sikap pengertian dari pegawai maka pelayanan akan menjadi lebih baik karena pegawai mengerti dan tanggap terhadap setiap keinginan masyarakat yang memerlukan pelayanan dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma.

Berdasarkan penjelasan dalam setiap hasil penilaian pada kelima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan sebagai dasar penelitian ini serta rata-rata persentase kriteria penilaian kualitas pelayanan menunjukkan bahwa masyarakat sudah merasa puas terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma. Namun untuk dimensi kehandalan (*reliability*) masih diperlukan adanya perbaikan secara menyeluruh terhadap aspek-aspek pelayanan yang terdapat didalamnya agar kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma menjadi lebih maksimal sehingga tercapai kualitas yang baik.

Tabel 7
Hasil Penilaian untuk Dimensi Perhatian

Pernyataan	Skor Persepsi	Skor Harapan	%	KET
18.Adanya komunikasi antara pegawai dan masyarakat yang baik dan lancar.	3,62	4,38	82%	P
19.Adanya sikap tanggap dari Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma terhadap keluhan masyarakat.	3,44	4,28	80%	CP
20.Adanya perhatian dari Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma terhadap kebutuhan masyarakat.	3,35	3,90	85%	P
21.Adanya sikap pengertian dari Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma terhadap keinginan masyarakat.	3,29	4,07	80%	CP
22.Adanya sikap sopan dan ramah tamah dari Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma terhadap masyarakat.	3,64	4,35	83%	P
PERSENTASE RATA-RATA			82%	P

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil perhitungan dan penjelasan pada tabel 6 maka berikut ini akan dijelaskan hasil dari analisis *Service Quality (SERVQUAL)* pada setiap dimensi kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. Dimensi Bukti Langsung (*tangible*)
Dari hasil analisis *SERVQUAL* pada dimensi ini dihasilkan persentase rata-rata penilaian kualitas pelayanan yang menunjukkan penilaian dari masyarakat yang sudah merasa puas. Namun masih perlu dilakukan perbaikan untuk pernyataan nomor 3 karena masih kurang nyamannya ruang tunggu dan ruang konsultasi bagi penduduk sehingga masyarakat belum merasa puas dengan dengan keadaan tersebut.
2. Dimensi Keandalan (*reliability*)
Dari hasil analisis *SERVQUAL* pada dimensi ini dihasilkan persentase rata-rata penilaian dari masyarakat yang menunjukkan pada kriteria yang cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma. Seluruh aspek pelayanan yang terkait didalam dimensi keandalan (*reliability*) ini masih perlu diperbaiki karena masih belum memuaskan bagi masyarakat.
3. Dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*)
Penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan dari segi dimensi daya tanggap (*responsiveness*) ini juga menunjukkan persentase rata-rata penilaian

masyarakat pada kriteria puas. Namun masih ada yang harus diperbaiki didalam dimensi ini yaitu pada pernyataan nomor 11 dan 13 karena masih kurangnya sikap tanggap dari pegawai dan masih ada pelayanan yang berbelit-belit dari pegawai kepada masyarakat. Untuk itu perlu dilakukan perbaikan secara maksimal agar masyarakat dapat merasa puas.

4. Dimensi Jaminan (*assurances*)

Dimensi ini juga mendapatkan penilaian yang positif dari masyarakat. Persentase rata-rata penilaian masyarakat untuk dimensi ini berada pada kriteria puas. Maka dari itu tidak diperlukan adanya perbaikan pada seluruh aspek pelayanan yang ada di dalam dimensi ini. Penilaian yang positif dari masyarakat tersebut harus selalu dipertahankan dengan baik.

5. Dimensi Perhatian (*empathy*)

Persentase rata-rata pada dimensi perhatian (*empathy*) ini juga menunjukkan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang terkait dalam dimensi ini. Namun masih diperlukan perbaikan pada pernyataan nomor 19 dan 21 karena masih kurangnya sikap tanggap dari pegawai terhadap keluhan masyarakat dan masih kurangnya pengertian dari pegawai terhadap keinginan masyarakat. Dengan dilakukannya perbaikan pada kedua aspek pelayanan yang ada di dalam dimensi perhatian (*empathy*) ini maka pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma dapat tanggap dan mengerti apa yang diinginkan oleh masyarakat dalam pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat merasa puas.

IMPLIKASI STRATEGIK

Dari hasil pembahasan analisis *Service Quality (SERVQUAL)* dari kelima dimensi kualitas pelayanan dalam penelitian ini ada beberapa aspek pelayanan yang ada di dalam dimensi kualitas pelayanan yang harus mendapatkan perbaikan, diantaranya yaitu:

1. Pada dimensi bukti langsung (*tangibles*) masih terdapat kekurangan pada kenyamanan suasana ruang tunggu dan ruang konsultasi bagi penduduk (pernyataan nomor 3), dan hendaknya hal tersebut harus diperbaiki agar penduduk merasakan kenyamanan dalam menunggu dan berkonsultasi untuk mendapatkan pelayanan.
2. Pada dimensi kehandalan (*reliability*) masih harus dilakukan perbaikan pada seluruh aspek pelayanan yang ada di dalamnya (pernyataan nomor 6, 7, 8, dan 9) karena masih terdapat kekurangan dalam ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan, masih kurangnya kesabaran pegawai dalam mengatasi masalah dalam pelayanan, masih kurangnya kecermatan pegawai dalam pelayanan, dan masih kurangnya keahlian dan kemampuan pegawai yang baik dalam pelayanan. Dimensi ini perlu diperbaiki secara maksimal karena masyarakat belum merasakan kepuasan terhadap seluruh aspek pelayanan yang ada di dalamnya.
3. Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) aspek pelayanan yang perlu mengalami perbaikan karena masyarakat belum merasa puas yaitu pada pernyataan nomor 11 dan 13. Hal tersebut disebabkan oleh masih kurangnya sikap tanggap pegawai terhadap keinginan masyarakat dan masih adanya pelayanan yang berbelit-belit dari pegawai. Maka dari itu hendaknya pihak

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma harus segera melakukan perbaikan agar masyarakat merasa puas.

4. Pada dimensi perhatian (*empathy*) ini masih ada kekurangan dalam sikap tanggap pegawai terhadap keluhan masyarakat dan masih kurangnya sikap pengertian dari pegawai terhadap keinginan masyarakat (pernyataan nomor 19 dan 21). Untuk itu perlu dilakukan perbaikan agar setiap pegawai mengerti dan tanggap terhadap keluhan dan keinginan masyarakat agar masyarakat merasa puas dalam mendapatkan pelayanan.

Sedangkan untuk dimensi jaminan (*assurances*) pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma tidak perlu melakukan perbaikan karena masyarakat sudah merasa puas pada seluruh aspek pelayanan yang ada di dalam dimensi ini. Namun walaupun begitu hendaknya pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma selalu mempertahankan hal tersebut agar masyarakat tetap merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan kepada mereka. Kemudian, untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik pada seluruh aspek dimensi kualitas pelayanan tersebut juga harus ditunjang oleh beberapa aspek yang harus selalu diperhatikan dengan baik oleh pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya yaitu, beberapa aspek penunjang tentang kualitas pelayanan masyarakat atau pelayanan publik seperti UU No. 23 tahun 2002 tentang hak identitas dan kewarganegaraan yang ditegaskan lagi di dalam UU No. 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, dan undang-undang pelayanan publik yaitu UU No. 25 tentang Pelayanan Publik yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri (*sumber: <http://www.wikipedia.org>*), serta visi, misi, motto, dan janji pelayanan dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma, yang semakin menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan rata-rata sudah cukup baik walaupun masih ada satu dimensi yang masih harus dievaluasi dan diperbaiki dengan maksimal.

KESIMPULAN

Dari hasil temuan penelitian, analisis dan pembahasan dalam penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa, berdasarkan hasil analisis *SERVQUAL* pada seluruh dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, dan empathy*) masih perlu dilakukan perbaikan pada beberapa aspek pelayanan yang ada di dalam dimensi kualitas pelayanan tersebut karena masih terdapat kekurangan dan masyarakat belum merasa puas. Sedangkan untuk dimensi jaminan (*assurances*) pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma tidak perlu melakukan perbaikan karena masyarakat sudah merasakan puas dengan seluruh aspek pelayanan yang ada di dalam dimensi jaminan (*assurances*).

SARAN

Adapun saran yang dapat penulis berikan terhadap pembahasan dan kesimpulan di atas yang diharapkan berguna bagi pihak Kantor Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, antara lain sebagai berikut:

1. Untuk pernyataan nomor 3, 6, 7, 8, 9, 11, 13, 19, dan 21 yang ada pada dimensi bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan perhatian (*empathy*) yang masih kurang kualitas pelayanannya maka pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma hendaknya perlu melakukan perbaikan yang maksimal agar kualitas pelayanan yang diberikan menjadi baik dan masyarakat merasa puas.
2. Untuk seluruh pernyataan yang ada dalam dimensi jaminan (*assurances*) karena kualitas pelayanannya sudah baik sehingga masyarakat sudah merasa puas, hendaknya pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma harus mempertahankan hal tersebut agar kualitas pelayanan semakin terjaga dengan baik.
3. Hendaknya pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma harus terus menjaga kepercayaan masyarakat dengan terus memberikan kualitas pelayanan yang maksimal dan terus membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat.
4. Selalu berpedoman teguh pada visi, misi, motto, janji dan undang-undang serta peraturan-peraturan yang berkaitan dengan pelayanan publik agar tugas pokok dan fungsi dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma dapat berjalan dengan baik dan maksimal sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

Ariani, Wahyu. D, 2009, *Manajemen Operasi Jasa*, Yogyakarta, Penerbit Graha Ilmu.

Ariani, Wahyu. D, 2008, *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*, Yogyakarta, Penerbit Graha Ilmu.

Bustan Arifin Dali, *Daerah Seluma di Rembang Fajar Refleksi 2 Tahun Pembangunan Kabupaten Seluma 3 Agustus 2005 - Agustus 2007*. (Bungamas: Yayasan Pembangunan Kabupaten Seluma, 2007), hlm. 16. "Sejarah Daerah Tana Serawai Empat Semidang Kabupaten Seluma, *Synopsis*, Tais, 2008.

Cartom, Geri. 2011, *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Bengkulu Cabang Pembantu Pasar Panorama Bengkulu (Aplikasi Servqual)*. *Skripsi tidak diterbitkan*. Bengkulu: Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bengkulu.

Dina Patrisia dan Abror, *Penilaian Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan di Jurusan Ekonomi FIS UNP*. *Skripsi diterbitkan di <http://abrorfeunp.blogspot.com>, (Online) (diakses pada tanggal 17 Maret 2011)* Padang: Jurusan Ekonomi FIS UNP Padang.

E-Library IPB, (2011) (Online) (diakses pada 15 Maret 2011) tersedia di: <http://elibrary.mb.ipb.ac.id/Skripsi/>.

- Hidayatullah, 2008, Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi di Kabupaten Lampung Utara. Skripsi diterbitkan di <http://e-lib.utjakarta.ac.id/skripsi/>, (Online) (diakses pada tanggal 15 April 2011), Jakarta: Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka.
- [Http://percepatan.blog.com/tujuan/bengkulu/kab-seluma](http://percepatan.blog.com/tujuan/bengkulu/kab-seluma); diakses pada tanggal 09 Mei 2011.
- [Http://djokosasonko.blogspot.com/definisi_kualitas.html](http://djokosasonko.blogspot.com/definisi_kualitas.html), diakses pada tanggal 09 Mei 2011.
- [Http://Witrianto92's Blog.htm/sejarah-pembentukan-kab.seluma/](http://Witrianto92's_Blog.htm/sejarah-pembentukan-kab.seluma/), diakses pada tanggal 09 Mei 2011.
- I Nyoman Nurcaya. 2010, Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Di Provinsi Bali. Skripsi diterbitkan di <http://ejournal.unud.ac.id/skripsi/>, (Online) (diakses pada tanggal 15 April 2011), Bali: Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Supranto. J, 1987, *Statistik Teori Dan Aplikasi Edisi Kelima*, Jakarta, Penerbit Erlangga.
- Kameswara, Rudita. 2009, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Stakeholder Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Kupang. Skripsi tidak diterbitkan. Kupang: Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Kupang.
- Kata kunci: kualitas layanan (2011) (Online) (diakses pada 15 Maret 2011) tersedia di : <http://www.wikipedia.com/kualitas + layanan/>.
- Kuncoro. M, 2003, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta, Penerbit Erlangga.
- Krisdiana, Fike. 2007, Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Pada Hotel Saptra Mandala Blitar. Skripsi diterbitkan di <http://skripsi.umm.ac.id/files/>, (Online) (diakses pada tanggal 15 Maret 2011), Malang: Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
- Lee, Hasik, Yongki Lee, and Dongkeun Yoo, 2000. *The Determinants of Perceived Service Quality and Its Relationship with Satisfaction. Journal of Services Marketing*. Vol 14. No. 3. p.217-231.
- Nasution, M.N, 2001, *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta, Penerbit Ghalia Indonesia.
- Pariseau, Susan E and McDaniel, J.R.1997. *Assesing Service Quality in Schools of Business. International Journal of Quality & Reliability Management*. Vol. 14. No.3. p. 204-218.

Peraturan Bupati Seluma Nomor 21 Tahun 2010, *Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma.*

Priatna, 2009, *Penilaian Pasien Tentang Kualitas Layanan Obstetri dan Ginekologi di Rumah Sakit Pusat Nasional Cipto Mangunkusumo Jakarta dan Faktor-faktor yang Berhubungan.* Tesis diterbitkan di <http://www.scrib.com>. (Online) (diakses pada tanggal 15 Maret 2011), Jakarta: Program Pendidikan Dokter Spesialisasi Departemen *Obstetri dan Ginekologi* Fakultas Kedokteran UI.

Rachmadi, 2008, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Kabupaten Karimun,* Tesis diterbitkan di <http://www.ut.elib.com>. (Online) (diakses pada tanggal 19 Juli 2011), Jakarta: Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka.

S1-Final Project, Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen UNIKOM Bandung (2011) (Online) (diakses pada 15 Maret 2011) tersedia di: <http://elib.unikom.ac.id>.