**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELAYANAN PENGAJUAN IZIN OPERASIONAL KETENAGAKERJAAN ( SIO) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

**NORMA YUNITA**

**ABSTRACT**

**NORMA YUNITA,** 2018, NPM. 14.11.1001.3509.145 research title “Analysis of Factors Affecting the Operational Service of Employment Operational Permits (Sio) in the One Stop Investment Services and One Stop Services in East Kalimantan Province”.

Lecture : Bapak Drs. H. Maskan, AF, M.Si dan Bapak Drs. Jamil Bazarah, M.Si.

This study aims to find out (1) how the general description of licensing services at the Capital Investment and Service Terpadusatu Pintu (2) factors that affect the quality of service at the Department of Investment and Integrated Services one door East Kalimantan Province.

This research method is qualitative research. Qualitative research is an approach that is also called investigative approach because usually researchers collect data by face to face face-to-face and interact with people in place of research. Data collection was done by interviewing technique and participant observation. Data analysis in this research use three paths that is data reduction, data presentation, and conclusion.

The results of this study indicate that (1) Quality of service at the Investment Service and Terpadusatu Pintu service already reflects the 14 service standards according to the index of community satisfaction in accordance with regulations KEP/25/M.PAN/2/2004 about Utilization of State Apparatus. (2) Factors affecting the quality of service at the Investment Department and Integrated Services one Door, among others, is the lack of quality of human resources, and kuantias employee licensing services.

**Keyword :*Service quality***

**ABSTRAK**

**NORMA YUNITA** 2018, NPM. 14.11.1001.3509.145 judul penelitian “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Pengajuan Izin Operasional Ketenagakerjaan (Sio) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur”.

Dosen Pembimbing : Bapak Drs. H. Maskan, AF, M.Si dan Bapak Drs. Jamil Bazarah, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) bagaimana gambaran umum pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu (2) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur.

Metode penelitian ini adalah penelitan kualitatif, Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan yang juga disebut pendekatan investigasi karena biasanya peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka langsung dan berinteraksi dengan orang-orang di tempat penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara dan observasi partisipan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga alur yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa (1) Kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah mencerminkan 14 standar pelayanan sesuai indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan peraturan KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pendayagunaan Aparatur Negara. (2) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu antara lain adalah kurang nya kualitas sumber daya manusia,dan kuantias pegawai pelayanan perizinan.

**Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan***

**PENDAHULUAN**

Pemerintahan adalah suatutatananutuh yang terdiriatasberbagaikomponen yang bekerjadan salingbergantungsertamempengaruhidalammencapaitujuan dan fungsi keorganisasian yang membawahi langsung tatanan masyarakat. Pemerintahandalamartiluasjuga meliputisegalakegiatanDinas-Dinaspublik yang mengambil peranfungsilegislatif, eksekutifsertayudikatifdalamusaha untukmencapaitujuannegara serta mengurus masalah kenegaraan terutama kesejahteraan rakyat.

M. Kusnardi (2008) menyatakan pemerintahan dapat diartikan sebagai urusan-urusan yang dilakukan oleh sebuah negara dalam menyelenggarakan kesejahteraan rakyat atau pun warga yang dimilikinya dengan jalan memenuhi kepentingan rakyatnya serta menjalankan dan melaksanakan fungsi eksekutif, legislatif, dan yudikatif secara baik dan benar. Dalam penyelenggaraan setiap bentuk pelayanan yang dibentuk pemerintah merupakan hal penting yang dapat menjadi indikator tolak ukur penilaian kinerja suatu pemerintahan, Saat ini dikenal istilah penerapan prinsip *Good and Clean Government* yaitusuatu systemtatakelola pemerintahan yang dalam penyelenggaraannyaberjalan dengansolid serta bertanggung jawab sejalan dengan prinsip demokrasi yang efisien dan bersih dari sisi politik maupun secara administratif.StandarOperasionalProseduradalahpedomanatauacuanuntukmelaksanakantugaspekerjaansesuaidenganfungsi dan alatpenilaiankinerjainstansipemerintahberdasarkanindikator-indikatorteknis, administratif dan proseduraldengan mengacu pada tata kerja dan sistem pada unit kerja yang bersangkutan.

Secaraumumpelayanan publik yang diselenggarkan pemerintah kini semakin berpacu dengan dinamika globalisasi yang menuntut agar seluruh sistem pelayanan tersebut terintegrasi dengan masyarakat secara profesional, transparan dan akuntabel.Ditengahtuntutan masyarakat yang mengharapkan pelayanan pemerintah yang dapat diberikan seefektif dan seefisien mungkinpemerintahperlumelakukanberbagai macam kreasi dan inovasi, agar dapat meningkatkan indeks kepuasaan masyarakat sebagai pihak yang diberikan pelayanan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Timur merupakanOrganisasi Perangkat Daerah (OPD)teknis yang menjadiunsurpenunjangpemerintahProvinsi dan memilikitugasdalammelaksanakanpenyelenggaraanpemerintahandibidangPelayanan Perizinan PromosiSerta Investasi. Selain itu DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur juga merupakan OPD yang memberikan pelayanan tatap muka langsung dengan para investor pengurus izin. Berdasarkan informasi yang tertera pada website <http://dpmptsp.kaltimprov.go.id/ptsp/net>yang diakses terakhir pada 23/10/2017 tercatat ada 102 jenis izin dari 16 Sektor dunia usaha yang dilayani, salah satunya sektor Ketenagakerjaan. Pelayanan Sektor Perizinan yang dikeluarkan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur adalah Izin Operasional Ketenagakerjaan (SIO).Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia No. 25 Tahun 2014 lebih lanjut menjelaskan tentang Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Ketenagakerjaan di Dinas Koordinasi Penanaman Modal yaitu Pelayanan yang secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai.

Dari uraian diatas penulis tertarik untuk meneliti DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur sebagai objek penelitian. Hal utama yang paling mendasari dari keputusan tersebut adalah berdasarkan pengamatan pada DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur Selaku OPD Pemerintahan yang sangat aktif dalam memberikan pelayanan publik masih ditemukan kendala-kendala yang menghambat proses pelayanan perizinan yaitu:

1. Koordinasi terhadap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Terkait dalam hal ini Dinas Ketenagakerjaan Provinsi Kalimantan Timur yang belum terintegrasi dalam 1 tempat dengan DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur sehingga setiap proses pelayanan perizinan yang ada memerlukan waktu lebih untuk ditindak lanjuti.
2. Seringkali terjadi perubahan peraturan serta adminstrasi dari kelengkapan persyaratanberkas oleh pemohon yang disyaratkan oleh pihak-pihak lain yang terkait dengan proses pelayanan perizinan sehingga cenderung menyulitkan pemohon dalam melengkapi berkas persyaratannya.

Lebih lanjut untuk dapat mengetahui bagaiamana gambaran umum dari kualitas pelayanan yang baik dan memenuhi standar serta acuan perundang-undangan yang berlaku pada DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur maka diambil penelitian berikut ini dengan judul *“****Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Pengajuan Izin Operasional Ketenagakerjaan (SIO) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kalimantan Timur”.***

**KERANGKA DASAR TEORI**

Pengertian analisis dalam kamus Bahasa Indonesia adalah : Penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab musabab) dimana penguraian suatu pokok atau berbagai bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti secara keseluruhan.

Lebih lanjut menurut Darminto (2009) analisis menyangkut beberapa unsur pokok antara lain :

1. Analisis merupakan suatu perbuatan atau rangkaian perbuatan yang didasari pikiran yang logis mengenai suatu hal yang ingin diketahui.
2. Mempelajari bagian pembagian secara rinci dan cermat sehingga apa yang ingin diketahui menjadi gambaran yang utuh dan jelas.
3. Ada tujuan yang ingin dicapai yaitu pemahaman yang tepat terhadap sebuah objek kajian.

Dari beberapa definisi diatas maka disimpulkan bahwa analisis adalah suatu proses yang secara sistematik mengumpulkan, mengevaluasi dan mengorganisasi informasi tentang sesuatu pekerjaan-pekerjaan dalam lingkup tertentu.

**Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelaya Menurut Ainur, (2012 : 68-70 ) Uraian bentuk dan sifat penyelenggaraan pelayanan umum harus mengandung sendi-sendi sebagai berikut:

1. Kejelasan dan kepastian Arti adanya kejelasan dan kepastian di sini adalah hal-hal yang berkaitan dengan:
   1. Prosedur atau tata cara pelayanan umum;
   2. Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif;
   3. Unit kerja dan atau pejabat yang berwewenang dan bertanggung jawab  dalam memberikan pelayanan umum;
   4. Rincian biaya / tarif pelayanan umum dan tata cara poembayarannya.
2. Keamanan

Artinya bahwa dalam proses dan hasil pelayanan umum dapat memberikan kepastian hukum.

1. Keterbukaan

Hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.

**Pelayanan Publik dan Kepuasan Konsumen.**

Menurut Keputusan Menteri PendayagunaanAparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, terdapat 14 unsurkepuasanmasyarakat yang terjadi di perintahanantara lain ;

1. Prosedurpelayanan;

1. PersyaratanPelayanan;
2. Kejelasanpetigaspelayanan;
3. Kedisplinanpetugaspelayanan;
4. Tanggungjawabpetugaspelayanan;
5. Kemampuanpetugaspelayanana;
6. Kecepatanpelayanan;
7. Keadilanmendapatkanpelayanan;
8. Kesopanan dan keramahanpetugas;
9. Kewajaranbiaya;
10. Kepastianbiayapelayanan;
11. Kepastianjadwalpelayanan;
12. Kenyamananlingkungan;
13. Keamananpelayanan.

**Defenisi Perizinan**

Perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat.

Ditinjaudari sisi lainnya produk perizinan yang disediakan.Menurut Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Pubik, “Pelayanan terpadu adalah pelayanan berbagai jenis jasa yang dibutuhkan masyarakat yang diselenggarakan dalam satu tempat pelayanan”. Selanjutnya, pelayanan terpadu ini terbagi atas:

1. Pelayanan terpadu satu atap, yaitu pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses, dan dilayani melalui beberapa pintu;
2. Pelayanan terpadu satu pintu, yaitu pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses, dan di layani melalui satu pintu;
3. Gugus Tugas, yaitu yaitu pola pelayanan yang diselenggarakan oleh petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas, yang ditempatkan pada suatu lembaga dan lokasi pelayanan tertentu.

**METODE PENELITIAN**

**Jenis Penelitian**

TipePenelitian yang digunakan oleh penulisdalampenelitianiniadalahdeskriptifkualitatif, yaitumemberikangambaran, penjelasan yang tepatsecaraobyektif yang diteliti.Dasarpenelitiannyaadalahwawancarakepadanarasumber / informan yang berisipertanyaan-pertanyaanmengenaihal yang berhubungandenganrumusanmasalahpenelitian.

**Fokus Penelitian**

Fokus Penelitian ini digunakan sebagai dasar dalam pengumpulan data untuk menyamakan pemahaman dan cara pandang terhadap penelitian.

Fokuspenelitiandigunakansebagaidasardalampengumpulan data untukmenyamakanpemahaman dan carapandangterhadappenelitianini. Kualitaspelayananpublikterkaitdenganbeberapaindikator yang sekaligus di jadikansebagaifokuspenelitian, sebagaiberikut:

1. **ProsedurPelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesedrhanaan alur pelayanan;
2. **Persyaratan Pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan;
3. **Kejelasan petugas pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan petugas yang memberikan pelayanan ( nama,jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. **Kedisplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayananterutama terhadap konsisten waktu kerja sesuai ketentuan ysng berlaku;
5. **Tanggung jawab petugas pelayanan,** yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan pelayanan;
6. **Kemampuan petugas pelayanan,** yaitu tingkat keahlian dan keterlampilan yang dimiliki petugas;
7. **Kecepatan pelayanan,** yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanann;
8. **Keadilan mendapatkan pelayanan,** yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/stus masyarakat yang dilayanin;
9. **Kesopanan dan keramahan petugas,** yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah;
10. **Kewajaran biaya pelayanan,** yaitu keterjangkauan terhadap besarnya biaya yang oleh unit pelayanan;
11. **Kepastian biaya pelayanan,** yaitu kesesuaian anatar biaya yang dibayrkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. **Kepastian jadwal pelayana,** yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. **Kenyamanan lingkungan,** yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih,rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada masyarakat;
14. **Keamanan pelayanan,** yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

**Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *Field work research* (Penelitian data di Lapangan). Penelitian dilakukan dengan cara mengumpulkan data langsung yang menjadi objek penelitian untuk melihat dari dekat perusahaan tersebut dengan menggunakan 3 metode yaitu:

1. **Metode Observasi**

Observasi atau pengamatan merupakan metode pengumpulan data secara langsung ditempat mengenai kegiatan perusahaan tersebut.

1. **Metodedokumentasi**

Metodedokumentasiyaitupengumpulan data yang bersumber pada benda-bendatertulissepertifotolaporan, catatan-catatanlainnya.

1. **Metodewawancara**

Metodewawancaraadalah dialog yang dilakukanuntukmemperolehinformasilangsungdaripihak Kantor dariDinasPenanaman Modal dan PelayananTerpadu Satu Pintu( DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Timur kepadaorang yang benar-benarmengetahuiatauterlibatlangsungdenganmasalahpenelitian. Informaniniharusbanyakpengalamantentangpenelitian, sertadapatmemberikanpandangantentangnilai-nilai, sikap,proses dan kebudayaan yang menjadilatarpenelitiansetempat. Adapuninforman yang dimaksudadalah;

1. Kepala DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur
2. KepalaBidangLayananPerizinan Dan Non PerizinanSektor Primer dan Sekunder
3. KepalaSeksiLayananPerizinan Dan Non PerizinanSektor Primer dan Sekunder
4. PegawaiBidangLayananPerizinan Dan Non PerizinanSektor Primer dan Sekunder
5. Informasidari para Investor pengurusizinoperasionaltenagakerja

**Wilayah Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada wilayah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kaltim Jl. Basuki Rahmat.

**Jadwal Penelitian**

Penelitianinidiperkirakanmemakanwaktukuranglebihtigabulan, terhitungsejakpengajuanjudulsampaidenganselesai. Secaragarisbesarmakadapatjadwalpenelitianiniadalahsebagaiberikut:

* 1. BulanOktober 2017 mengajukanjudulskripsi pada JurusanIlmuAdministrasiPublikFakultasIlmuSosial dan IlmuPolitikUniversitas 17 Agustus 1945 Samarinda, sekaligusmemohonkesediaannya agar dapatmenunjukdosenpembimbing.
  2. BulanOktober 2017 – Bulan November 2017 menyusunrencanapenelitian, kemudianmencariliteratur dan kepustakaanuntukmenghimpun data yang diperlukanuntukpenelitiansertadilanjutkandenganpenulisan Bab I, Bab II, Bab III.
  3. Bulan November melakukan beberapa perbaikan dalm penulisan Bab I. Bab II dan Bab III
  4. Bulan Desember 2017 mengolah data dan dilanjutkan dengan pembuatan bab selanjutnya.

**Kesimpulan**

Berdasarkanhasilanalisis dan uraian-uraian pada babsebelumnya, makadapatditarikkesimpulansebagaiberikut:

1. PelayananDinasPenanaman Modal Dan PelayananTerpadu Satu PintuProvinsi(DPMPTSP) ProvinsiKalimantan Timurmemberikangambaranbagaimana parameter dari14 IndeksKepuasaan Masyarakat (IKM) sesuaidenganaturan UU dariKemenpanRB merupakanindikatorutamapelaksanaandaripelayananterpadusatupintudimanamasing-masingindikatormemberikanarahbahwapelayanantersebutberorientasiutamakepadatingkatkepuasaanpelayanan oleh pemohonan.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhipenerbitanizinoperasionaltenagakerjaatau SIO umumnyamerupakanfaktorteknis dan kekurangan SDM yang seringkalimenghambat dan menjadikendaladalampelaksanaanpelayananperizinan di lapangan. Seringkaliaturanperundang-undangansertalemahnyakoordinasidengan OPD terkaityang menjadifaktorterbesardalampenerbitanizinoperasionaltenagakerja (SIO).

**Saran**

Berdasarkankesimpulan yang telahdibuat, makadapatdikemukakanbeberapa saran sebagaiberikut:

1. DinasPenanaman Modal Dan PelayananTerpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kalimantan Timur perluuntukmeningkatkan parameter kepuasaankonsumendenganmengacu pada IKM yang adakhususnya pada indikator-indikatordimanamasihperluadanyaperhatiankhususgunamengingkatkandaripenyelnggaraanpelayananperizinan.
2. Kepadapenelitiselanjutnyadisarankan agar dapatmenggunakantolakukuratauindikator lain gunamenilaisuatu system pelayanansertadapatmengambilobjekpenelitian yang berbeda.

**DAFTAR PUSTAKA**

**AtepAdyaBarata**. (2003). *Dasar- Dasar PelayananPrima.*Jakarta: PT. Elex

Media Komputindo.

**Adrian**. 2011. *HukumPerizinandalamSektorPelayananPublik*.Jakarta :Sinar

Grafika Offset.

**Abdullah, Faisal**. 2009. *Jalan Terjal Good Governance Prinsip, Konsep dan*

*Tantangandalam Negara Hukum*. Makassar :Pukap-Indonesia

**AinurRohman, Ahmad dkk**. 2010. *ReformasiPelayananPublik.* Malang :

Averroes Press

**Anas Sudijono.**(2008). *PengantarStatistikPendidikan.*Jakarta: Raja Grafindo

Persada

**Dwiyanto, Agus**. 2006. *Mewujudkan Good Governance MelaluiPelayanan*

*Publik*.Yogyakarta :Gajahmada University Press. 2012. *Manajemen*

*PelayananPublik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif.* Yogyakarta :

**Firzan Nova**. (2012). *Republic Relations*.Jakarta : Media Bangsa.

**FandiTjiptono.** (2011). *Service Management: MewujudkanLayanan Prima*.

Yogyakarta:

**Islamy, Irfan**.(2002) *PelayananPublikDalamPemerintahan Yang Baik.*

FakultasIlmuSosial dan PolitikBrawijaya.

**Jeddawi, Murtir**. 2011. *Negara Hukum, Good Governance dan Korupsi di*

*Daerah.*Yogyakarta : Total Media.

**Lijan, PoltakSinambela**. (2011). *ReformasiPelayananPublik (Teori,*

*Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: BumiAksara.

**Komaruddin, Wahyudi**. (2004)*SistemInformasiManajemenDalam*

*Organsisasi –OrganisasiPublik.* Yogyakarta :Gajahmada University Press

**Mahmudi**.(2005). *ManajemenKinerjaSektorPublik*. Yogyakarta: YKPN

**Moenir**. 2009. *ManajemenPelayananUmum di Indonesia*. Jakarta :BumiAksara

**Moleong, Lexi J,Dr.M.A**. 2001. *MetodologiPenelitianKualitatif*. Bandung: PT

RemajaRosdakarya

**Nina Rahmayanty**. (2010). *ManajemenPelayananPrima*.Yogyakarta :Graha

Ilmu.

**Ratminto dan SeptiWinarsih, Atik**. 2006. *ManajemenPelayanan*

*Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan*

*StandarPelayananMinimal.*Yogyakarta :PustakaPelajar.

**Ridwan.** 2009. *Metode& Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung :

Alfabeta.

**RambatLupiyoadi**. (2007). *ManajemenPemasaran :Teori dan Praktik.* Jakarta

: SalembaEmpat.

**Sedarmayanti**. 2003. *Good Governance (Kepemerintahan yang baik) dalam*

*rangkaotonomidaerah :Upayamembangunorganisasi yang efektif dan*

*efisienmelaluirestrukturisasi dan pemberdayaan.*

**Sinambela, Lijan**2011.*Reformasi PelayananPublikTeori,Kebijakan dan*

*Impelementasi.*Jakarta :BumiAksara

**Santosa, Pandji**. 2008. *AdministrasiPublikTeori dan Apilkasi Good*

*Governance.*Bandung :PTRefikaAditama

**SuharsimiArikunto. (**2010). *ProsedurPenelitian: SuatuPendekatanPraktik*.

Jakarta: PT. RinekaCipta.

**Sumarto, Hetifah**. 2009. *Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance*. Jakarta:

Yayasan Obor Indonesia.

**SoewaryoHardjosoedarmo.** (2004). *BacaanTerpilihtentang Total Quality*

*Management*. Yogyakarta: ANDI

**Sulistiyani, Ambar Teguh**. 2004. *Memahami Good Governance: Dalam*

*PerspektifSumberDayaManusia*. Yogyakarta :Gava Media. 81 Sutedi,

**Syakriani dan Syahriani**. 2009. *ImplementasiOtonomi Daerah dalamPerspektif*

*Good Governance*. Yogyakarta :PustakaPelajar.

**Sanapiah, Faisal**. (2007). Format-format PenelitianSosial. Jakarta: PT Radja

GrafindoPersada.

**Tahir, Arifin**. 2011. *KebijakanPublik dan TransparansiPenyelenggaraan*

*Pemerintahan Daerah.* Jakarta :Pustaka Indonesia Press.

**Waluyo**. 2007. *ManajemenPublik (Konsep, Aplikasi, dan Implementasinya*

*dalamPelaksanaanOtonomi Daerah)*. Bandung CV. Mandar Maju

**Widodo, Jokowi**. 2001. *Good Governance TelaahdariDimensi: Akuntabilitas*

*dan KontrolBirokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah.*

**Zeithaml,** (2011). KualitasPelayanan Delivering Service Quality . Jurnal

FISIP UniversitasIndonesia.<http://dedylondong.blogspot.com/2011/11/>

Kualitas-Pelayanan.html

**http://www.bpn.go.id/PUBLIKASI**/Peraturan-Perundangan/Peraturan-Lain/keputusan-menteri-pendayagunaan-aparatur-negara-nomor-kep25mpan22004-609