

**IMPAK PERLAKSANAAN OTONOMI DAERAH
KEPADA SISTEM PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN AWAM
DI KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

RITA WIDYASARI

**DOKTOR FALSAFAH
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
September 2014**

**IMPAK PERLAKSANAAN OTONOMI DAERAH
KEPADA SISTEM PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN AWAM
DI KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

Oleh:

RITA WIDYASARI

**Tesis Diserahkan Kepada Ghazali Shafie Graduate School Of Government,
Universiti Utara Malaysia Bagi Memenuhi Syarat Ijazah Doktor Falsafah**

PERAKUAN

Saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang tiap-tiap satunya saya jelaskan sumbernya.

Tarikh: September 2014

Tandatangan

Nama : Rita Widyasari

Nombor Matrik : 94515

KEBENARAN PENGGUNAAN

Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi keperluan pengijazahan Doktor Falsafah Kolej Undang-Undang, Kerajaan dan Pengajian Antarabangsa, Universiti Utara Malaysia. Saya dengan ini bersetuju memberi kebenaran kepada penyelia saya atau Dekan Pascasiswazah dan Penyelidikan, Kolej Undang-Undang, Kerajaan dan Pengajian Antarabangsa (jika tanpa kehadiran saya) membuat salinan sebahagian atau sepenuhnya tesis dalam apa jua cara bagi tujuan kesarjanaan. Sebarang penyalinan atau penerbitan tesis ini bagi memperoleh faedah kewangan mesti terlebih dahulu mendapat kebenaran bertulis daripada saya. Penghargaan yang sewajarnya juga hendaklah diberikan kepada Universiti Utara Malaysia untuk sebarang penggunaan bahan yang terdapat dalam tesis ini bagi tujuan ilmiah.

Permohonan untuk membuat salinan atau penggunaan bahan dalam tesis ini sama ada sepenuhnya ataupun sebahagian, hendaklah dialamatkan kepada:

Dekan Pascasiswazah dan Penyelidikan
Kolej Undang-Undang, Kerajaan dan Pengajian Antarabangsa
Universiti Utara Malaysia
06010 UUM Sintok
Kedah Darul Aman
MALAYSIA

ABSTRAK

Kualiti penyampaian perkhidmatan awam di Indonesia sering dilaporkan berada pada tahap yang rendah. Ini disebabkan wujudnya amalan buruk dalam perkhidmatan awam seperti pilih kasih, rasuah dan layanan yang kurang memuaskan terhadap masyarakat. Akibatnya, ia telah memberikan impak yang negatif terhadap sektor awam di Indonesia. Walaupun banyak usaha telah dilakukan untuk meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan awam namun ia masih lagi gagal. Oleh itu, objektif utama kajian ini ialah untuk mengkaji tahap kualiti dan kepuasan masyarakat terhadap tahap penyampaian perkhidmatan awam di Kabupaten Kutai Kartanegara. Kajian ini penting kerana sistem penyampaian perkhidmatan awam yang berkualiti merupakan salah satu petunjuk kepada kejayaan dalam pelaksanaan autonomi daerah. Kaedah kuantitatif telah digunakan dalam kajian ini. Sejumlah 1300 borang soal selidik telah diedarkan kepada responden yang berurusan dengan 13 buah jabatan kerajaan di Kabupaten Kutai Kartanegara. Hasil kajian mendapati bahawa tahap kepuasan masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara terhadap kualiti penyampaian perkhidmatan awam berada pada tahap skala sederhana. Selain itu, hasil kajian juga mendapati bahawa terdapat empat faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap penyampaian perkhidmatan awam di Kabupaten Kutai Kartanegara iaitu aksesibiliti, kebolehpercayaan, responsif dan penyampaian. Kajian ini mencadangkan supaya satu usaha secara sistematik dan berterusan amatlah diperlukan bagi meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan awam di Kabupaten Kutai Kartanegara. Di samping itu, faktor-faktor seperti empati, ketepatan masa dan jaminan yang memberikan impak yang minimal terhadap kepuasan pelanggan mestilah terus diperbaiki dan dipertingkatkan.

Kata Kunci: Autonomi Daerah, Kepuasan Masyarakat, Sistem Penyampaian Awam, Kabupaten Kutai Kartanegara

ABSTRACT

The quality of public service delivery in Indonesia is often reported to be very low. Bad practices in the public service such as favouritism, corruption and poor service to the community always occur. As a result of these weaknesses there is a negative impact on public sector in Indonesia. Despite the many efforts made to improve the quality of public service delivery, it has still failed. Therefore, the main objective of this study is to examine the quality of public service delivery and public satisfaction in the Kutai Kartanegara Regency. This study is important because the quality of public service delivery is one of the indicators of success in the implementation of regional autonomy. This study used quantitative method. A total of 1300 questionnaires were distributed to respondents in the 13 government departments in the Kutai Kartanegara Regency. This study found that the community satisfaction in the Kutai Kartanegara Regency on public service delivery was moderate. The study also found that the main factors influencing public satisfaction on public service delivery in the Kutai Kartanegara Regency were accessibility, reliability, responsiveness and delivery. This study proposes that a systematic and continuous effort is made to improve the quality of public service delivery in the Kutai Kartanegara Regency. In addition, the factors that have minimal impact on community satisfaction such as empathy, timeliness and assurance should also continue to be improved and enhanced.

Keywords: Community Satisfaction, Local Autonomy, Public Service Delivery System, Kutai Kartanegara Regency

PENGHARGAAN

Bersyukur saya ke hadrat Allah s.w.t kerana dengan limpah kurniaNya saya telah berjaya menyiapkan tesis kedoktoran saya ini. Saya mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan ribuan terima kasih kepada penyelia utama saya iaitu Prof. Dr. Muhamad Ali bin Embi yang banyak memberi bimbingan dan tunjukajar untuk menyiapkan tesis ini. Ribuan terima kasih juga saya ucapkan kepada Prof. Madya Dr. Oemar Hamdan yang menjadi penyelia bersama ke atas tesis saya ini. Bimbingan dan teguran beliau adalah sungguh bermakna kepada saya.

Penghargaan ini juga saya tujukan kepada Yang Terhormat Bapak Bambang Susilo Yudhoyono, Presiden Republik Indonesia yang juga merupakan penerima Doktor Kehormat UUM kerana dorongan beliau untuk saya menyiapkan tesis ini. Terima kasih yang tidak terhingga juga saya tujukan kepada responden dan kakitangan sipil Kabupaten Kutai Kartanegara yang terlibat dalam kajian ini. Tidak lupa sekalung penghargaan kepada pihak Universiti Utara Malaysia (UUM) terutamanya Y. Bhg. Prof. Dato' Wira Dr. Mohamed Mustafa Ishak, Naib Canselor UUM yang sentiasa mengikuti perkembangan pengajian saya. Walaupun dalam kesibukan menjalankan tugas sebagai Naib Canselor tetapi beliau sentiasa meluangkan masa demi menyiapkan tesis PhD ini. Rasa terima kasih ini juga saya tujukan kepada kakitangan UUM kerana membantu saya dalam menyiapkan tesis ini.

Akhir sekali, penghargaan ini saya tujukan kepada suami, anak-anak dan ibubapa saya yang telah banyak mengorbankan masa dan tenaga untuk sama-sama membantu dan mendoakan saya dalam menyiapkan tesis kedoktoran ini.

KANDUNGAN

| | |
|--|-------------|
| Halaman Tajuk | i |
| Perakuan Kerja Tesis/ Disertasi | iii |
| Kebenaran Penggunaan | iv |
| Abstrak | v |
| <i>Abstract</i> | vi |
| Kandungan | viii |
| Senarai Jadual | xvii |
| Senarai Rajah | xxii |
| Senarai Lampiran | xxii |

BAB 1: PENDAHULUAN

| | | |
|-------|--|----|
| 1.0 | Pengenalan | 1 |
| 1.1 | Otonomi Daerah Dan Sistem Penyampaian Awam Di Indonesia | 3 |
| 1.2 | Permasalahan Sistem Penyampaian Awam Di Era Otonomi Daerah | 5 |
| 1.3 | Persoalan Kajian | 11 |
| 1.4 | Objektif Kajian | 12 |
| 1.5 | Definisi Konsep Dan Operasi | 13 |
| 1.5.1 | Konsep Kepuasan Masyarakat | 14 |
| 1.5.1 | Konsep Penyampaian Sektor Awam | 15 |
| | a. Persekitaran Organisasi Kerajaan | 16 |
| | b. Profesionalisme Kakitangan Awam | 16 |
| | c. Sistem Penyampaian | 17 |

| | | |
|-------|-----------------------------------|----|
| 1.6 | Model Kajian | 18 |
| 1.7 | Hipotesis Kajian | 18 |
| 1.7.1 | Kepuasan Masyarakat | 18 |
| 1.7.2 | Persekitaran Organisasi Kerajaan | 20 |
| 1.7.3 | Profesionalisme Kakitangan Awam | 20 |
| 1.7.4 | Sistem atau Prosedur Perkhidmatan | 21 |
| 1.8 | Kepentingan Kajian | 21 |
| 1.9 | Susunan Bab | 22 |

BAB 2: ULASAN KARYA

| | | |
|---------|---|----|
| 2.0 | Pengenalan | 24 |
| 2.1 | Kualiti Penyampaian Sektor Awam | 26 |
| 2.2 | Kesukaran Dalam Mengukur Kualiti Sektor Awam | 31 |
| 2.3 | Teori-Teori Dalam Sistem Penyampaian Awam | 33 |
| 2.3.1 | Teori Birokrasi Tradisional <i>Max Weber</i> | 33 |
| 2.3.2 | Teori Pengurusan Kualiti Menyeluruh (<i>TQM</i>) | 35 |
| 2.3.2.1 | Konsep Pengurusan Kualiti Menyeluruh | 36 |
| 2.3.2.2 | Prinsip-Prinsip Pengurusan Kualiti Menyeluruh (<i>TQM</i>) | 38 |
| 2.3.2.3 | Prinsip-Prinsip Yang Menyokong Pengurusan Kualiti Menyeluruh (<i>TQM</i>) | 40 |
| 2.3.3 | Teori <i>New Public Management (NPM)</i> | 47 |
| 2.3.4 | Teori <i>The Service Delivery Of Batho Pele</i> | 52 |
| 2.4 | Reformasi Sektor Awam Dalam Meningkatkan Kualiti Penyampaian Awam | 59 |
| 2.4.1 | Reformasi Sektor Awam Di Amerika Syarikat | 59 |
| 2.4.2 | Reformasi Sektor Awam Di Malaysia | 62 |
| 2.5 | Konsep Kepuasan Pelanggan | 71 |

| | | |
|-------|---|----|
| 2.6 | Teori-Teori Kepuasan Pelanggan | 76 |
| 2.6.1 | Teori Jangkan Diskonformasi | 76 |
| 2.6.2 | Teori Asimilasi | 78 |
| 2.6.3 | Teori Kontras | 80 |
| 2.6.4 | Teori Asimilasi-Kontras | 80 |
| 2.6.5 | Teori Negatif | 82 |
| 2.6.6 | Teori Percanggahan Kognitif | 82 |
| 2.6.7 | Teori Ekuiti | 83 |
| 2.6.7 | Teori Atribut | 84 |
| 2.7 | Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Masyarakat Terhadap Sistem Penyampaian Awam | 84 |
| 2.8 | Rumusan | 92 |

**BAB 3: OTONOMI DAERAH DAN SISTEM PENYAMPAIAN AWAM DI
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

| | | |
|-------|---|-----|
| 3.0 | Pengenalan | 97 |
| 3.1 | Sistem Pemerintahan Daerah | 97 |
| 3.1.1 | Matlamat Otonomi Daerah | 97 |
| 3.1.2 | Prinsip-Prinsip Otonomi Tempatan | 99 |
| 3.1.3 | Kuasa DanTanggung Jawab Pemerintah Daerah | 99 |
| 3.1.4 | Kepala Daerah | 101 |
| 3.1.5 | Wakil Kepala Daerah | 102 |
| 3.2 | Kepala Daerah Pemerintah Wilayah | 103 |
| 3.2.1 | Gabenor | 103 |
| 3.2.2 | Bupati | 104 |
| 3.2.3 | Walikota | 104 |

| | | |
|-------|---|-----|
| 3.3 | Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) | 105 |
| 3.3.1 | Sekretariat Daerah | 105 |
| 3.3.2 | Jabatan Daerah | 106 |
| 3.3.3 | Lembaga Teknikal Daerah | 107 |
| 3.3.4 | Kecamatan | 107 |
| 3.3.5 | Kelurahan | 107 |
| 3.3.6 | Desa | 108 |
| 3.4 | Jabatan Pusat | 108 |
| 3.4.1 | Tugas Dan Fungsi Jabatan-Jabatan Kerajaan | 109 |
| | a. Jabatan Kesihatan | 110 |
| | b. Jabatan Pendidikan | 110 |
| | c. Jabatan Tata Kota Dan Bangunan | 111 |
| | d. Jabatan Pekerjaan Umum | 111 |
| | e. Jabatan Kebersihan Dan Lingkungan Hidup | 112 |
| | f. Jabatan Tenaga Kerja dan Sosial | 112 |
| | g. Jabatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (DLLAJ) | 113 |
| | h. Jabatan Kependudukan dan Catatan Sipil | 113 |
| | i. Jabatan Pertanian | 114 |
| | j. Jabatan Pengelola Pasar | 114 |
| | k. Jabatan Pendapatan | 115 |
| | l. Jabatan Perindustrian dan Perdagangan | 116 |
| | m. Jabatan Pemadam Kebakaran | 116 |
| | n. Jabatan Kecamatan | 116 |
| | o. Kelurahan | 117 |
| 3.5 | Pemerintahan Daerah dan Sistem Penyampaian Awam di Kabupaten Kutai Kartanegara | 117 |
| 3.5.1 | Latar Belakang | 117 |

| | | |
|-------|--|-----|
| 3.5.2 | Aspek Geografi | 118 |
| | 3.5.2.1 Karakteristik Lokasi dan Wilayah | 118 |
| | 3.5.2.2 Topografi | 121 |
| | 3.5.2.3 Geologi | 122 |
| | 3.5.2.4 Hidrologi | 124 |
| | 3.5.2.5 Iklim | 125 |
| 3.5.3 | Aspek Demografi | 126 |
| | 3.5.3.1 Penduduk | 126 |
| | 3.5.3.2 Kesejahteraan Sosial | 130 |
| | 3.5.3.3 Kesehatan | 133 |
| 3.5.4 | Aspek Pelayanan Umum | 134 |
| | 3.5.4.1 Urusan Wajib | 134 |
| | A. Pendidikan | 134 |
| | a. Angka Partisipasi Sekolah (APS) | 134 |
| | b. Nisbah Ketersediaan Sekolah Terhadap Murid | 135 |
| | c. Nisbah Guru Terhadap Murid | 136 |
| | d. Pendidikan Anak Pra Sekolah | 138 |
| | e. Angka Putus Sekolah | 139 |
| | f. Angka Kelulusan | 140 |
| | g. Angka Melanjutkan Pengajian | 141 |
| | h. Guru yang Memenuhi Kualifikasi | 142 |
| | B. Kesehatan | 143 |
| | a. Nisbah Puskesmas, Poliklinik dan Pusat Per Satuan Penduduk | 144 |
| | b. Nisbah Hospital Per Satuan Penduduk | 145 |
| | c. Nisbah Tenaga Perubatan Per Satuan Penduduk | 148 |
| | d. Masalah Komplikasi Kebidanan yang Ditangani | 149 |
| | e. Masalah Pertolongan Persalinan Oleh Tenaga Kesehatan | 150 |

| | |
|---|-----|
| f. Masalah Desa/kelurahan <i>Universal Child Immunization</i> (UCI) | 150 |
| g. Masalah Kunjungan Bayi | 151 |
| C. Perumahan | 151 |
| a. Penggunaan Air Bersih | 151 |
| b. Rumah Tangga Pengguna Listrik | 152 |
| c. Rumah Tangga Bersanitasi | 153 |
| d. Lingkungan Pemukiman Kumuh | 153 |
| e. Rumah Layak Huni | 154 |
| D. Penataan Ruang | 155 |
| E. Perhubungan | 155 |
| F. Lingkungan Hidup | 157 |
| a. Peraturan Penangan Sampah | 157 |
| b. Masalah Pengawasan Terhadap Pelaksanaan Amdal dan Penegakan Hukum Lingkungan | 157 |
| G. Pertahanan | 158 |
| H. Kependudukan dan Catatan Sipil | 160 |
| a. Kepemilikan KTP | 160 |
| b. Kepemilikan Akta Kelahiran Per 1000 Penduduk | 160 |
| I. Sosial | 161 |
| a. Prasarana Sosial | 161 |
| J. Tenaga Kerja | 162 |
| a. Tingkat Partisipasi Tenaga Kerja | 162 |
| b. Tingkat Pengangguran Terbuka | 164 |
| K. Kemiskinan | 165 |
| L. Komunikasi dan Informasi | 166 |
| a. Angka Jenayah | 167 |
| b. Jumlah Demonstrasi | 168 |

BAB 4 : METODOLOGI

| | | |
|-------|-----------------------------------|-----|
| 4.0 | Pengenalan | 169 |
| 4.1 | Pembentukan Soalselidik | 170 |
| 4.2 | Pra Kajian (<i>Pilot Study</i>) | 170 |
| 4.3 | Kebolehpercayaan Soalselidik | 171 |
| 4.4 | Kesahihan Soalselidik | 172 |
| 4.5 | Populasi dan Sampel | 174 |
| 4.5.1 | Populasi Kajian | 174 |
| 4.5.2 | Teknik Pengambilan Sampel | 174 |
| 4.5.3 | Sampel dan Responden | 176 |
| 4.6 | Penganalisaan Data | 178 |
| 4.7 | Profail Responden | 182 |
| 4.8 | Rumusan | 185 |

BAB 5: DAPATAN KAJIAN : KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

| | | |
|-------|---|-----|
| 5.0 | Pengenalan | 187 |
| 5.1 | Kriteria-kriteria Kepuasan Masyarakat | 188 |
| 5.2 | Faedah Mengenalpasti Tahap Kepuasan Masyarakat | 191 |
| 5.3 | Dapatan Hasil Kajian | 192 |
| 5.3.1 | Tahap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara | 192 |
| 5.3.2 | Tahap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara Berdasarkan Ciri Demografi | 194 |
| a. | Jantina | 197 |
| b. | Jenis Pekerjaan | 198 |
| c. | Umur | 202 |
| d. | Tahap Pendidikan | 205 |

| | | |
|-----|---------------------|-----|
| | e. Tahap Pendapatan | 208 |
| 5.4 | Rumusan | 212 |

**BAB 6: DAPATAN KAJIAN : FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN
KUTAI KARTANEGARA TERHADAP PENYAMPAIAN AWAM**

| | | |
|-------|--|-----|
| 6.0 | Pengenalan | 213 |
| 6.1 | Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Masyarakat | 214 |
| 6.2 | Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Masyarakat dan Hubungannya dengan Tahap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara | 217 |
| 6.2.1 | Faktor <i>Accesibility</i> | 217 |
| 6.2.2 | Faktor <i>Reliability</i> | 219 |
| 6.2.3 | Faktor <i>Responsiveness</i> | 222 |
| 6.2.4 | Faktor <i>Delivery</i> | 224 |
| 6.2.5 | Faktor <i>Timeliness</i> | 226 |
| 6.2.6 | Faktor <i>Assurance</i> | 228 |
| 6.2.7 | Faktor <i>Empathy</i> | 231 |
| 6.2.8 | Faktor <i>Tangible</i> | 233 |
| 6.3 | Rumusan | 236 |

**BAB 7: PERBAHASAN, IMPLIKASI KAJIAN, CADANGAN DAN
KESIMPULAN**

| | | |
|-------|---|-----|
| 7.0 | Pengenalan | 237 |
| 7.1 | Perbahasan Kajian | 237 |
| 7.1.1 | Kualiti Sistem Penyampaian Awam dan Kepuasan Masyarakat Terhadapnya | 237 |

| | | |
|-------|---|-----|
| 7.1.2 | Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyampaian Awam | 242 |
| 7.2 | Implikasi Kajian Ke Atas Teori | 251 |
| 7.2.1 | Ciri Demografi dan Kepuasan Masyarakat | 251 |
| 7.2.2 | Keadilan dan Kepuasan Masyarakat | 252 |
| 7.3 | Implikasi Kajian Ke Atas Polisi | 252 |
| 7.3.1 | Penyediaan Infrastruktur yang Lebih Baik | 252 |
| 7.3.2 | Kelemahan Kakitangan Awam | 253 |
| 7.4 | Cadangan Kajian Akan datang | 254 |
| 7.5 | Kesimpulan | 254 |

SENARAI JADUAL

| | | |
|-------------|---|-----|
| Jadual 1.1 | : Laporan Keluhan Masyarakat tahun 2004-2011 | 9 |
| Jadual 3.1 | : Luas wilayah Kecamatan dan Jumlah Desa/Kelurahan di Kabupaten Kutai Kartanegara | 119 |
| Jadual 3.2 | : Topografi Wilayah Kecamatan di Kabupaten Kutai Kartanegara | 122 |
| Jadual 3.3 | : Kabupaten Kutai Kartanegara Menurut Kelas Ketinggian dari Permukaan Laut | 123 |
| Jadual 3.4 | : Jumlah Penduduk Berdasarkan Kecamatan Tahun 2008-2012 | 127 |
| Jadual 3.5 | : Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Jantina, Jumlah Rumah Tangga dan Kepadatan Penduduk Tahun 2010-2012 | 128 |
| Jadual 3.6 | : Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur Tahun 2008-2011 | 130 |
| Jadual 3.7 | : Angka Partisipasi Sekolah Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2009-2011 (%) | 135 |
| Jadual 3.8 | : Nisbah Murid Terhadap Guru Tahun 2011 Dibagi Per Kecamatan | 136 |
| Jadual 3.9 | : Angka Berhenti Sekolah Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2012 | 130 |
| Jadual 3.10 | : Angka Kelulusan Tahun 2012 Per Tingkat Pendidikan di Kabupaten Kutai Kartanegara | 140 |
| Jadual 3.11 | : Angka Melanjutkan Sekolah Tahun 2012 di Kabupaten Kutai Kartanegara | 141 |
| Jadual 3.12 | : Nisbah Puskesmas, Poliklinik dan Pusat Per Satuan Penduduk Tahun 2011 Kabupaten Kutai Kartanegara | 144 |

| | | |
|-------------|--|-----|
| Jadual 3.13 | : Nisbah Hospital Per Satuan Penduduk Tahun 2010-2012 | 146 |
| Jadual 3.14 | : Nisbah Tenaga Perubatan Tahun 2008-2010 Kabupaten Kutai Kartanegara | 148 |
| Jadual 3.15 | : Indikator Kinerja Bidang Perhubungan | 156 |
| Jadual 3.16 | : Jumlah Sertifikat Tanah Menurut Hak Atas Tanah Tahun 2009-2012 | 159 |
| Jadual 3.17 | : Tingkat Partisipasi Tenaga kerja Tahun 2009-2013 Kabupaten Kutai Kartanegara | 163 |
| Jadual 3.18 | : Tingkat Pengangguran Terbuka di Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2008-2012 | 164 |
| Jadual 3.19 | : Jumlah Penduduk Miskin di Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2008-2012 | 166 |
| Jadual 3.20 | : Angka Jenayah Selama 1 (satu) Tahun di Kabupaten Kutai Kartanegara tahun 2010-2011 | 168 |
| Jadual 4.1 | : Tahap Kebolehpercayaan Soalselidik | 172 |
| Jadual 4.2 | : Jadual Korelasi Matrik Antara Pembolehubah | 173 |
| Jadual 4.3 | : Populasi, Sampel dan Responden | 177 |
| Jadual 4.4 | : Skala Indeks Kepuasan Masyarakat | 179 |
| Jadual 4.5 | : Jantina | 183 |
| Jadual 4.6 | : Jenis Pekerjaan | 183 |

| | | |
|-------------|--|-----|
| Jadual 4.7 | : Umur | 184 |
| Jadual 4.8 | : Tahap Pendidikan | 184 |
| Jadual 4.9 | : Tahap Pendapatan | 185 |
| Jadual 5.1 | : Indeks Kepuasan Masyarakat dan Kualiti Perkhidmatan di Kabupaten Kutai Kartanegara | 193 |
| Jadual 5.2 | : Hasil Ujian Di Antara Indeks Kepuasan Masyarakat Dan Ciri-ciri Demografi | 196 |
| Jadual 5.3 | : Taburan Frekuensi dan Peratusan Hubungan di antara Indeks Kepuasan Masyarakat dan Jantina | 197 |
| Jadual 5.4 | : Ujian ANOVA bagi Hubungan Antara Indeks Kepuasan Masyarakat dan Jenis Pekerjaan | 199 |
| Jadual 5.5 | : Hasil Ujian Post Hoc Scheffe ke Atas Hubungan Antara IKM dan Jenis Pekerjaan | 200 |
| Jadual 5.6 | : Taburan Frekuensi dan Peratusan Hubungan di antara Indeks Kepuasan Masyarakat dan Jenis Pekerjaan | 201 |
| Jadual 5.7 | : Ujian ANOVA bagi hubungan antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Umur | 202 |
| Jadual 5.8 | : Hasil Ujian Post Hoc Scheffe ke Atas Hubungan Antara IKM dan Umur | 203 |
| Jadual 5.9 | : Taburan Frekuensi dan Peratusan Hubungan di antara Indeks Kepuasan Masyarakat dan Umur | 204 |
| Jadual 5.10 | : Ujian ANOVA bagi Hubungan Antara Indeks Kepuasan Masyarakat dan Tahap Pendidikan | 205 |
| Jadual 5.11 | : Hasil Ujian Post Hoc Scheffe ke Atas Hubungan Antara Tahap Kepuasan dan Tahap Pendidikan | 206 |
| Jadual 5.12 | : Taburan Frekuensi dan Peratusan Hubungan di antara Indeks Kepuasan Masyarakat dan Tahap Pendidikan | 207 |
| Jadual 5.13 | : Ujian ANOVA bagi hubungan antara Indeks Kepuasan Masyarakat dan Jenis Pekerjaan | 209 |
| Jadual 5.14 | : Hasil Ujian Post Hoc Scheffe ke Atas Hubungan Antara IKM dan Tahap Pendapatan | 211 |

| | | |
|-------------|--|-----|
| Jadual 5.15 | : Taburan Frekuensi dan Peratusan Hubungan di antara Indeks Kepuasan Masyarakat dan Tahap Pendapatan | 212 |
| Jadual 6.1 | : Hasil ujian Regresi antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat | 215 |
| Jadual 6.2 | : Koefisien Ujian Regresi bagi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat | 216 |
| Jadual 6.3 | : Hasil Ujian Chi Square antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Faktor <i>Accessibility</i> | 218 |
| Jadual 6.4 | : Taburan frekuensi dan peratus antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Pendapat Tentang Faktor <i>Accessibility</i> | 219 |
| Jadual 6.5 | : Hasil Ujian Chi Square antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Faktor <i>Reliability</i> | 220 |
| Jadual 6.6 | : Taburan frekuensi dan peratus antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Pendapat Tentang Faktor <i>Reliability</i> | 220 |
| Jadual 6.7 | : Hasil Ujian Chi Square antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Faktor <i>Responsiveness</i> | 222 |
| Jadual 6.8 | : Taburan frekuensi dan peratus antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Pendapat Tentang Faktor <i>Responsiveness</i> | 223 |
| Jadual 6.9 | : Hasil Ujian Chi Square antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Faktor <i>Delivery</i> | 224 |
| Jadual 6.10 | : Taburan frekuensi dan peratus antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Pendapat Tentang Faktor <i>Delivery</i> | 225 |
| Jadual 6.11 | : Hasil Ujian Chi Square antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Faktor <i>Timeliness</i> | 226 |
| Jadual 6.12 | : Taburan frekuensi dan peratus antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Pendapat Tentang Faktor <i>Timeliness</i> | 228 |
| Jadual 6.13 | : Hasil Ujian Chi Square antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Faktor <i>Assurance</i> | 229 |
| Jadual 6.14 | : Taburan frekuensi dan peratus antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Pendapat Tentang Faktor <i>Assurance</i> | 230 |
| Jadual 6.15 | : Hasil Ujian Chi Square antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Faktor <i>Empathy</i> | 231 |

| | | | |
|-------------|---|--|-----|
| Jadual 6.16 | : | Taburan frekuensi dan peratus antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Pendapat Tentang Faktor <i>Empathy</i> | 232 |
| Jadual 6.17 | : | Hasil Ujian Chi Square antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Faktor <i>Tangible</i> | 234 |
| Jadual 6.18 | : | Taburan frekuensi dan peratus antara Tahap Kepuasan Masyarakat dan Pendapat Tentang Faktor <i>Tangible</i> | 235 |

SENARAI RAJAH

| | | |
|---------------------------------|--|---------|
| Rajah 1.1 | : Keberkesanan Sistem Penyampaian Perkhidmatan Awam Terhadap Kepuasan Masyarakat | 19 |
| Rajah 2.2 | : Model Teori Percanggahan Kognitif | 83 |
| Rajah 3.1 | : Peta Kabupaten Kutai Kartanegara | 120 |
| Rajah 3.2 | : Angka Celik Huruf Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2009-2012 | 132 |
| Rajah 3.3 | : Penduduk 10+ Tahun Yang Tamat Sekolah di Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2009-2011 (%) | 133 |
| Rajah 3.4 | : Nisbah Murid Sekolah Kabupaten Kutai Kartanegara 2009-2011 | 135 |
| Rajah 3.5 | : Peratus Rumah Tangga Pengguna Listrik Tahun 2010 – 2012 | 152 |
| BIBLIOGRAFI | | 257 |
| LAMPIRAN SOALSELIDIK | | 281 |

BAB 1

PENDAHULUAN

1.0 PENGENALAN

Sistem penyampaian sektor awam adalah elemen yang paling penting dalam sistem organisasi awam. Ia adalah merupakan jentera hadapan jentera kerajaan dalam berhubungan dengan rakyat. Tugas dan pelaksanaan sistem penyampaian awam tidak boleh dibiarkan kepada pihak swasta sepenuhnya, walaupun ada kecenderungan yang kuat daripada kerajaan untuk melaksanakan dasar penswastan dalam sistem penyampaian awam dan kerajaan bertindak sebagai fasilitator. Namun demikian bagi aktiviti-aktiviti dan bentuk sistem penyampaian awam yang tidak boleh diambil alih oleh sektor swasta sepenuhnya, peranan pihak kerajaan adalah kekal terutamanya dalam bidang pendidikan dan kesihatan.

Di sudut undang-undang organisasi kerajaan berperanan untuk memberikan perkhidmatan kepada orang ramai dan tidak bertujuan untuk bersaing dengan pertubuhan-pertubuhan awam yang lain. Produktiviti dalam sektor awam diukur dari segi kualiti perkhidmatan yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan standard perkhidmatan yang telah ditetapkan (Kasim, 1989: 19-20) . Organisasi kerajaan, bukan hanya diukur dari segi keberkesanan dan kecekapan semata-mata, tetapi juga diukur dari sudut keadilan sosial dalam masyarakat. Sistem penyampaian awam dianggap adil sekiranya ia boleh diakses dan dinikmati oleh setiap orang individu dalam masyarakat yang memerlukan kepadanya.

The contents of
the thesis is for
internal user
only

BIBLIOGRAFI

- Ab Aziz Yusof (2008). *Mengurus Perubahan Dalam Organisasi*. Shah Alam: Arah Pendidikan Sdn. Bhd.
- Abdul Wahab, Solichin, 1998. *Reformasi Pelayanan Publik Menuju Sistem Pelayanan Yang Responsif Dan Berkualitas*, Program Pascasarjana Universitas Brawijaya
- Abdul Wahab, Solichin, 1999. *Ekonomi Politik Pembangunan; Bisnis Indonesia Era Orde Baru dan Di tengah Krisis Moneter*, PT Danar Wijaya Brawijaya University Press
- Adee Athiyaman (2004). "Antecedents and Consequences of Student Satisfaction with University Services: A Longitudinal Analysis", *Academy of Marketing Studies Journal*, January.
- Aditama, T.Y. 2003, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit, edisi kedua*, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia Press.
- Akan, P. (1995). Dimensions of service quality: a study in Istanbul, *Managing service quality, MCB University Press*, Vol.5, Number 6, p.39-43.
- Alwy, Syaffaruddin. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Strategi Keunggulan Kompetitif*, Cetakan pertama, Yogyakarta: BPFE-Yogya-karta. Assael. 1995. *Consumer Behavior and Marketing Action*, Fourth Edition, Boston: PWS-Kent Publishing Company.
- Anderson (1973), "Consumer Dissatisfaction: The Effect of Disconfirmed Expectancy on Perceived Product Performance". *Journal of Marketing Research*: Vol.10 (2), pp.38-44

- Anderson, Eugene W., & Sullivan, Mary W. (1993). "The Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction for Firms," *Marketing Science*, Spring, p. 129.
- Anderson, R.E. (1973). "Consumer dissatisfaction: The effect of disconfirmed expectancy on Perceived
- Andi Offset. Tjiptono, Fandy, Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2009. Surabaya: Dishub dan LLAJ Provinsi Jawa Timur.
- Andi Offset. Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset. Wahyudi, Kumorotomo. 2005. *Akuntabilitas Biro-krasi Publik: Sketsa Pada*
- Anonim, 2003, "Buku Penilaian Kinerja Pelayanan Publik di Kota Depok Tahun 2003 Kerjasama antar Bappeda Kota Depok dengan Forum Inovasi dan Kepemerintahan Yang Baik PPs PSIA Fisip Universitas Indonesia.
- Anonim, 2006, Pedoman Pengukuran Kinerja Pemerintah daerah Bidang Pelayanan Publik. Departemen Dalam Negeri Direktorat HJenderal Pemerintahan Umum Tahun 2006
- Asep M.Ramdan. 2008 Oktober 22. "Hubungan Kualitas Jasa dan kepuasan Konsumen". (<http://asep-m-ramdan.blogspot.com>).
- Asubonteng, P., McCleary, K.J. & Swan, J.E. (1996). SERVQUAL revisited: a critical review of service quality, *The Journal of Services Marketing*, Vol.10, Number 6, p.62-81.

- Atkinson, A. (1988). Answering the eternal question: What does the Customer Want? *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 29(2): pp.12-14.
- Aviliani, R dan Wilfridus, L. 1997. "Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan". *Usahawan*, No.5
- Azwar Azrul, 1996, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: Pustaka Sinar
- _____, 1996, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, edisi ketiga, Jakarta: Penerbit Binarupa Aksara.
- _____, 1980, *Puskesmas dan Usaha Kesehatan Pokok*, Jakarta Pusat: CV Akadoma.
- Badri, M. A., Abdulla, M. & Al-Madani, A. (2005). Service quality assessment and application of SERVQUAL, Vol. 22, Number 8, p. 819-848.
- Bailey, J. E. & Pearson, S. W. (1983). Pearson development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction. *Management science*, Vol. 25,
- Barbara Everitt Bryant & Claes Fornell (2005). "American Customer Satisfaction Index, Methodology", *Report*: April, 2005.123
- Bernadine. 2005. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus pada Rumah Makan Pondok Laras di Kelapa Dua, Depok".
- Bitner (1987), Contextual Cues and Consumer Satisfaction: The role of physical surroundings and employee behaviours in service settings. Unpublished Doctoral Dissertation, University of Washington. Cited in Peyton, R.M., Pitts, S., and

- Bojanic, D. C. & Rosen, L. D. (1994). Measuring service quality in restaurants: an application of the Servqual instrument, *Journal of Hospitality & Tourism Research* 1994; Vol.18, Number 3, p.4-14.
- Bougoure, U. & Lee, B. (2009). Service quality in Hong Kong: wet markets vs supermarkets, *British Food Journal*, Vol. 111, Number 1, p.70-79.
- Brady, M. K. & Cronin, J. Jr. (2001). Some new thoughts on conceptualising perceived service quality. A hierarchical approach, *Journal of Marketing*, Vol. 65, p.34-49.
- Brantas, 2009, *Dasar-dasar Manajemen*, Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Brown. S.W, 1989, *A Gap Analysis Of Professional Service Quality*, California: Journal Marketing.
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL; review, critique, research agenda, *European Journal of Marketing*, Vol. 30, Number 1, p.8-32.
- Caiden, Gerald E., 1999. What Lies Ahead for the Administration State?, Dalam *Bureaucracy and the Alternatives in World Perspective*, Keith M. Henderson and O.P. Dwivedi (eds), Macmillan Press Ltd., London
- Cardozo, R. (1965). "An experimental Study of Customer Effort, Expectation, and Satisfaction", *Journal of Marketing Research*, 2(8), 244-249.
- Carpenter J. M. & Moore, M. (2006), Consumer demographics, store attributes, and retail format choice in the US grocery market, *International Journal of Retail & Distribution management*, Vol. 34, Number 6, p.432-452.
- Cascio, D.M. Hodgetss, R.M. 1983, *Health Service Administration*, New York: Academic Press.

- Choi, T.Y. & Chu, R. (2001). Determinants of Hotel Guests' Satisfaction and Repeat Patronage in the Hong Kong Hotel Industry. *International Journal of Hospitality Management*. 20: pp. 277-297.
- Chowdhary, N. & Prakash, M. (2007). Prioritising service quality dimensions. *Management Service Quality*, Vol. 17, Number 5, p.493-509.
- Cochran, W. G. 1977. *Sampling Techniques*. John Wiley & Sons. New York.
- Competing in the Nineties through Total Quality Management, ed. San Diego, Pfeifer
- Cook, Colleen & Fred Heath. 2000. *User's Perception of Library Service Quality: A LIBQUAL Qualitative Study*, Washington DC: ARL Measuring Service Quality Symposium *JURNAL MANAJEMEN DAN KEWIRAUSAHAAN, VOL.13, NO. 1, MARET 2011: 61-75 74*
- Cronin, J. and Taylor, S. SERVPERF versus SERVQUAL (1994). "Reconciling performance based and perceptions minus expectations measurement of service quality", *Journal of Marketing*, Vol.58, No.1.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992) Measuring service quality; a re-examination and extension. *The Journal of Marketing*, Vol. 56, Number 3, p.55-68.
- Customer Perceptions and Expectations, New York: The Free Press, A Division of Delivering Quality Service, The Free Press.
- Dahrendorf, Ralf, 1995. Preserving Prosperity. New Statesman & Society, December
- David L. & Albert J. Della Bitta. 1993. *Consumer Behavior: Concepts and Applications*, McGraw-Hill. Moenir,

- Dawes, R., D. Singer & Lemons, P. (1972), "An experimental Analysis of the Contrast Effect and its Implications for Intergroup Communication and Indirect Assessment of Attitude." *Journal of Personality and Social Psychology*, 21(3), 281-295.
- De Vries, Peter, 1995. A Review of Some Critical Perspectives on Development Bureaucracy and Policy. Dalam *In Search of The Middle Ground : Essays on the Sociology of planned development*, George E. Frecks and Jan H. B den Ouden (eds), Wageningen Agricultural University, the Netherlands.
- Department of Public service and Administration. (2003). *Batho Pele Handbook: A Service Delivery Improvement Guide*. South Africa: Oxford Press
- Deming, W. E. (2000). *The New Economics: For Industry, Government, Education*. Massachusetts: MIT Center.
- Djarmiko Hayati Yayat, 2002, *Perilaku Organisasi*, Bandung: Alfabeta.
- Doran, 1981, *There's a S.M.A.R.T. Way to Write Management's Goals and Objectives*. *Management Review*, US: Volume 70, Issue 11 (AMA FORUM).
- Drucker, P, 1985. *Innovation and Entrepreneurship*. New York. Harper and Row
- Dwivedi, O.P, 1999. *Governance and Administration in South Asia*. Dalam *Bureucracy and The Alternatives in World Perspective*, Keith Henderson, O.P. Dwivedi (eds), Macmillan Press Ltd., London

- Dwiyanto dan Agus, 1995, *Penilaian Kerja Organisasi Publik*, Seminar Kinerja Organisasi Sektor Publik, Kebijakan dan Penerapannya. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fisip UGM.
- Dwiyanto dan Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. dan B. Kusumasari, 2003, *Reformasi Pelayanan Publik : Apa yang Harus Dilakukan?* Yogyakarta: Policy Brief, No. II/PB/2003.
- Dyah Mutiarin (2012). *Integritas Pelayanan Publik Dalam Peningkatan Reformasi Birokrasi di Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara*. Kertas Seminar Reformasi Birokrasi. INSPIRE, 27-29 Ogos 2012, Jakarta.
- Eckholm Erik P. 1983, *Masalah Kesehatan Lingkungan Sebagai Sumber Penyakit*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Edvardsson, Bo (1998). Service quality improvement, *Managing Service Quality*, Vol.8. Number 2, p. 142-149.
- Evans, J dan w. Lindsay (2012). *Managing for Quality and Performance Excellence* (9th ed.). Ohio: Cengage Learning
- Evans, J. (2013). *Quality and Performance Excellence: Management, Organization and Strategy*. Ohio: South Western Cengage Learning
- Festinger, Leon (1957). *A Theory of Cognitive Dissonance*. Stanford, CA: Stanford University Press.121

- Fitzsimmons, James A & Mona J. Fitzsimmons 1994, *Services Management for Competitive Advantage*, New York: McGraw-Hill Inc. 250
- Forgaty, R. (2001). *Teachers make the difference: A Framework of Quality*. Chicago: Forgarty & Associates.
- Freddy Rangkuti. 2002. *Measuring Customer Satisfaction* (cetakan ketiga). Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Frederickson, H. George, 1980. *New Public Administration* University of Alabama Press
- Garcia, J. A. M. & Caro, L. M. (2010). Rethinking perceived service quality: An alternative to hierarchical and multidimensional models. *Total Quality Management*. Vol. 21, Number 1, p.93–118.
- Gaspersz, V. 1997, *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep VINCENT dalam Manejernen Bisnis Total*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz, V. 1997. *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*, Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghylin, K.M., Green, B. D., Drury, C. G., Chen, J., Schultz ,J.L., Uggirala, A., Abraham, J.K. & Lawson, T.A. (2006). Clarifying the dimensions of four concepts of quality, *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, Vol. 9, Number 1, p.73-94.
- Gitosudarmo Indriyo dan I Nyoman Sudita, 1997, *Perilaku Keorganisasian*, Yogyakarta: BPFE.

- Greta. 1997. *Marketing Library Service: How It All Began* (s.l.) 63rd IFLA General Conference (www.ifla.org/IV/ifla63reng.htm). Riyanto, Yatim. 2007. *Metodologi Penelitian Pendi-dikan Kualitatif dan Kuantitatif*, Surabaya: Unesa University Press. Singh, Jagdip, Spring. 1990. "A Typology of Con-sumer Dissatisfaction Response Styles", *Journal of Retailing*, Vol. 66 (1), page 57-99.
- Gronroos, C. (1982). A service quality model and its marketing implications, *European Journal of Marketing*, Vol.18, Number 4, p.36-44.
- Guasch, J. L. et. al. (2007). *Quality System and Standards for a Competitive Edge*. New York: Worldbank.
- Gummesson, E., (1994) *Service Management: An Evaluation and the Future*, *International Journal of service Industry management*, Vol. 4, Number 1, p.77-
- H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara J.
- Haider, S. (2001). *ISO 9001:2000 Document Development Compliance Manual*. Boca Raton, Florida: St. Lucie Press.
- Hanif Nurcolish. (2005). *Teori dan Praktik Pemerintahan Otonomi Daerah*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia
- Hardie N. & Walsh P. (1994). Towards a better understanding of quality, *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 11, p.53-63.
- Hasibuan Malayu S.P., 2008, *Organisasi dan Motivasi, Dasar Peningkatan Produktivitas*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Hodgetts, Richard M. 1982, *Management: Theory, Process and Practice*. New York: CBS College Publishing

Hossein , Bhenyamin, 1995. “OTONOMI DAERAH: Menuju pemerintahan yang Baik Guna Pemberdayaan Sosial-Ekonomi Masyarakat”. Makalah yang diajukan dalam Seminar Nasional yang diajukan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Jakarta, pada tanggal 17 Juni 2000 di Century Park, Senayan.

Hovland, C., O. Harvey & M. Sherif (1957). “Assimilation and contrast effects in reaction to communication and attitude change. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 55(7), 244-252.

Huges, E. Owen. 1994. *Publik Management and Administration, An introduction*, The Mac Millan Press Ltd, Great Britain, 1994.

Ibrahim Amin, 2008, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*, Bandung: Mandar Maju.

_____, 2008, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*, Bandung: Mandar Maju.

_____, 2004, *Perilaku Administrasi dan Pemberdayaan (I)*, Bandung: Universitas Padjadjaran.

Ipsos MORI (2010). Public Sector Service Satisfaction Index: A Report for Consumer Focus. Research for Consumer Focus.

Ishikawa, Kaom, 1985 *What is Total Quality Control? : The Japanese Way*. Englewood Cliffs. NJ, Prentice-Hall

Jackson, P.M. and B. Palmer, 1992. Developing performance monitoring in public sector organizations; a management guide. The Management Centre, University of Leicester.

James, O. (2011). Managing Citizens' Expectations of Public Service Performance: Evidence from Observation and Experimentation in Local Government. *Public Administration*, 89(4). p1419–1435.

James, Oliver. 2007. "Evaluating the Expectations Disconfirmation and Expectations Anchoring Approaches to Citizen Satisfaction with Local Public Services." *Journal of Public Administration*

Johari, R. (2007). Identifying what services need to be improved by measuring the library performance, *Malaysian journal of library and information science*, 12, m.s 35 – 53.

Johns, N. (1999). What is this thing called service?, *European Journal of Marketing*, Vol. 33, Number 9/10, p.958-973.

Jurnal Ekonomi Perusahaan, Vol. 12, No. 3 September 2005, h. 318-336

Juran, J.M. dan J. Defeo. (2010). *Juran's Quality Handbook: The Complete Guide to Performance Excellent* (6th. Ed.). New York: McGraw Hill.

Keputusan Menpan No. 25 Tahun 2004. tentang Pedoman Umum Penyusunan

Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kish, L. 1987. *Statistical Design for Research*. John Wiley & Sons. New York.

- Kjellberg, Franscesco, 1995. The Changing Values of Local Goverment. ANNALS, AAPSS (540), July
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. 1994. *Principles of Marketing*, Sixth Edition, New Jersey: Prentice Hall. Kotler,
- Kotler, Philip dan A.B Susanto -. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia (Buku 2)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian (Edisi pertama)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip, 1997, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Jilid I, PT Prehalindo, Jakarta LAN, 2007.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran (Edisi Milenium)*. Jakarta: PT Prenhalindo.
- Kumorotomo Wahyudi dan Subando Agus Margono, 1998, *Sistem Informasi Manajemen dalam Organisasi-organisasi Politik*, Jogjakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik*. Yogyakarta: MAP UGM dan Pustaka Pelajar.
- Lane, J. (2002). *New Public Management*. New York: Taylor & Francis Group
- Laterner & Levine. 1993. *Strategic Planing for Public*, Terjemahan oleh Budiono, Jakarta: Hastabuana. Loudon,

- Lee Hanjoon, Delene, Linda M, Bunda. Marry. A Kim, Chankon. 2000, *Methods of measuring health care service quality*. New York: Journal Manajemen of Business Research, Volume 48.
- Lembaga Administrasi Negara. (2000). *Sistem Manajemen Pemerintah Daerah*. Bandung : Pusat Kajian dan Diklat Aparatur LAN.
- Lenvine, Charles H. B. Guy Peters dan Frank J. Thompson. 1995, *Public Administration Chelenge, Choices, Consequence*. Illinois. Scott Foreman Little. New York: Brown Higher Education.
- Leo Agustino (2005). *Politik dan Otonomi Daerah*. Banten: Untirta Press
- Lijan Poltak Sinambela, *Reputasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara. Jakarta. 2006.
- Lovelock, Cristoper, 1980. *Product Plus : How Preoduct + Servises =Competitive Advantage*, Mc Graw Hill International Edition Rivised and Expanded.
- Lukman, 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA-LAN.
- Mandey Silvya Levina. 2009, *Pengaruh kualitas layanan, perilaku pecan ekstra, kualitas komunikasi tiro medic; dan kepercayaan, pasien terhadap 251 kepuasan pasien dan niat berperilaku pasien rumah sakit bersalin di Sulawesi Utara*. Makasar: Disertasi.
- Marini, Frank (ed), 1971. *Toward a New Public Administration: The Minowbrook Perspective*. Scranton, P.A. Chandler

- Maulana Heri D.J., 2009, *Promosi Kesehatan*, Jakarta: Penerbitan Buku Kedokteran.
Mewira-usahakan Birokrasi, Jakarta: PPM. Engel, J.F., Roger D. Blackwell & P.W. Miniard. 1995.
- Mawhood, Philip, 1983. *Local Government in the Third World*. John Wiley & Son. New York
- Modul I *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah. Diklat eknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas, Pengelolaan Mutu (Public Service Delivery, Accountability and Quality Management) Eselon 4*. Jakarta. LAN. 2003,
- Moenir, H.A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bandung: Bumi Aksara.
- _____, 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- _____ (2005). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mohamad, Ismail. (1999). “Kualitas Pelayanan Masyarakat: Konsep dan Implementasinya”. Dalam Miftah Thoha (ed). *Administrasi Negara, Demokrasi*,
- Mohanty, R. P. (2008). *Quality Management Practices*. New Delhi: Excel Books.
- Moleong Lexi J. 1988, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Morfaw,J.N. (2009). *Total Quality Management: A Model of Sustainability of Projects and Programme in Africa*. New York: University Press of America.

- Muninjaya Gde A.A., 2004, *Manajemen Kesehatan*. Yogyakarta: Buku Kedokteran (EGC), Gadjah Mada University Pers.
- Mustafa, Z. et al (2007). Pengelasan Atribut Kualiti bagi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Pengukuran Kualiti dan Analisis*, 3(1),ms. 149-159.
- Mustobadidjaja, 2003, *Manajemen Proses Kebijakan Publik*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, Duta Pertiwi Fondation.
- Nanang Tasunar. 2006. "Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak". *Jurnal Sains*
- Napitupulu Paiman, 2007, *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: Alumni Bandung
- Notoadmodjo Soekodjo, 1992, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Rineka Cipta.
- _____, 2003, *Ilmu Kesehatan Masyarakat*: Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurdiyantoro, Burhan & Gunawan Marzuki. 2000. *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, Cetakan Pertama, Jogjakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nurmandi Achmad, 2010, *Manajemen pelayanan publik*, Yogyakarta: PT. Sinergi Visi Utama.
- Oliver, R. (1980). "Theoretical Bases of Consumer Satisfaction Research: Review, critique, and future direction. In C. Lamb & P. Dunne (Eds), *Theoretical Developments in Marketing* (pp.206-210). Chicago: American Marketing Association.

- Oliver, R. L. (1977), Effect of expectation and disconfirmation on postexposure product evaluations - An alternative interpretation, *Journal of Applied Psychology*, Vol.62, Number 4, p. 480-486.
- Oliver, R.L. & J.E. Swan (1989b). "Equity and disconfirmation perceptions as influences on merchant and product satisfaction", *Journal of Consumer Research*, 16 (December): 372-383.
- Olson, J. & Dover, P. (1979), "Disconfirmation of consumer expectations through product trial". *Journal of Applied Psychology*: Vol.64, pp.179-189.
- Osborn, D and Ted Gabler, 1995, *Reinventing Government : How the Entrepreneurial Spirit is transforming the Publik Sector*.
- Osborne, David, dan Ted Gaebler, 1992, *Reinventing Government: How The Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*, New York: Addison-Wesley.
- Osborne, Davis and peter Palstrik, 1996. *Banishing Bureaucracy: The Five Stategy For Reinventing Government*, Addison Wesley Publishing Company, Inc., New York
- Parasuraman A, Zeithaml and Berry L. Leonard, 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions And Expectations*. The Free Press, New York
- Parasuraman, A., Valarie, A. Zeithamal, and Leonard L. Berry (1988), "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, Vol.64, No.1, 12-40.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research, *Journal of Marketing*, Vol. 49, p.41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, Vol. 64, Number 1, p.12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. 1988. *SERVQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. Journal of Retailing*. Vol. 64 No. 1.
- Parasuraman, Zeithaml A. Valerie A., and L.L. Berry, 1990, *Delivering Quality Service*, New York: The Free Press.
- Patton, P. 1998, *Pelayanan sepenuh hati, Terjemahan Hermes*, Delapatra, Jakarta: Pustaka.
- Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Anali-sis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengen-dalian*, Edisi Keenam, Jilid Dua, Terjemahan Ancella Anitawati, Jakarta: Penerbit PT. Prenhalindo. Kotler, Philip. 2003.
- Pollit, C. dan G. Bouchaert. (2011). *Public Management Reform: A Comparative Analysis New Public Management, Governence and The Neo-Weberian State*. New York: Oxford University Press.
- Product Performance”, *Journal of Marketing Research*, 10 February: 38-44.
- Propenko, Yoseph & Pavlin Igor. 1991. *Enterpre-neurship Development in Public Enterprise*, London: Englewood.

- RajaGrafindo Persada. Santoso, Singgih. 2005. *Statistik Deskriptif: Konsep dan Aplikasi dengan Microsoft Excel dan SPSS*, Jogjakarta: Andi Offset. Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- Ramalia, Mid. (2001). “Etika Pelayanan Masyarakat (Pelanggan): Upaya Membangun Citra Birokrasi Modern”. Dalam Sugiyanto (ed). *Menguak Peluang dan Tantangan Administrasi Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Rambat Lupiyoadi. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Pratek*. Jakarta: PT salemba Empat.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konsep-tual, Penerapan Citizen's Chapter dan Standar Pelayanan Minimal*, Jogjakarta: Pustaka Pelajar. Renborg,
- Rogers, Steve. 1990. *Performance Management in Local Government*. Jessica Kingsley Publiser. London.
- Saefullah, A. Djadja. (1999). “Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik”. Dalam *Publik Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Vol.1 No. 1, Oktober.
- Sahney, S. et. al. (2004) Conceptualising Total Quality Management in Higher Education. *TQM Magazine*, 16(2), 145-159
- Santosa Pandji, 2008, *Administrasi Publik, Teori dan Aplikasi Good Governance*, Bandung: Refika Aditama.
- Santoso, S dan Tjiptono F, 2001. *Riset Pemasaran*. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta
- Sarwanto, *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*, Ghalia Indonesia, Jakarta. 2004.

- Savas, E.S., 1987. Privatization : The Key to Better Government. Chatham House Publisher, Inc., New Jersey
- Siagian Sondang P, 2001, Kerangka Dasar Ilmu Administrasi, Jakarta: Rineka Cipta.
Sinambela. Reformasi Pelayanan Publik. Bumi Aksara. Jakarta. 2006.
- Singarimbun, Masri & Sofyan Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*, Edisi Revisi, Jakarta: LP3ES. Suryabrata, Sumadi. 1997. *Metodologi Penelitian*. Jakarta:
- Smith, B.C., 1985. Decentralization : The Teritorial Dimension of the State. George Allen & Unwin. London
- Snell, S. and G. Bohlander. (2012). *Managing Human Resource*. Ohio: Cengage Learning.
- Sobari, Wawan, dkk. (2004). *Inovasi sebagai Referensi: Tiga Tahun Otonomi Daerah dan Otonomi Award*. Surabaya: Jawa Pos Institute of Pro-Otonomi.
- Sri Suratno F.G. dan Nursya' Bani Purnama. 2004. "Analisis Tingkat Kepuasan
- Stoker, Gerry, 1988. *Governance as Theory : Five propositions*. UNESCO
- Stretton, Hugh and Lionel Orchard, 1994. *Public Goods, Public Enterprise, Public Choice : Theoretical Foundations of Contemporary Attact on Government*. st Martiifs Press. London
- Subarsono, A.G. 2006, *Pelayanan Publik yang Efesien Responsif dan Non Partisan*. Yogyakarta: Gajahmada University Press.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung . 2006.

Supranto, MA, J, Prof, 1997. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Rineka Cipta, Jakarta

Supriyatna, Tjahya, 2000, *Akuntabilitas Pemerintahan Dalam Administrasi Publik*, Bandung: CV Indra Prahasta.

Suryanto, Adi. (2001). “Ekonomi Politik Pelayanan Publik Era Otonomi Daerah (Analisis Perspektif *Public Choice*)”. Dalam Sugiyanto (ed). *Mengukuk Peluang dan Tantangan Administrasi Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Syafiie Inu Kencana, 2006, *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta: Rineka Cipta.

Syamsudin Haris (editor) (2007). *Desentralisasi & Otonomi Daerah*. Jakarta: LIPI Press

Talidziduhu Ndraha, 1997. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.

_____, 1997, *Metodologi Ilmu Pemerintahan*, Jakarta: PT Rineke Cipta.

Terry G. Vavra (1997). *Improving Your Measurement of Customer Satisfaction: A Guide to Creating, Conducting, Analyzing, and Reporting Customer Satisfaction Measurement Programs*. American Society for Quality. p.12.

Terry George G. dan Leslie W. Rue, 2012, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara.

Thoha Miftah, 2008, *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, Jakarta: Kencana.

Tjiptono, F, 1997. Total Quality Service (TQS). ANDI, Yogyakarta

Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. 1998. *Total Quality Manajemen*, Yogyakarta:

- Tjiptono, Fandy, Manajemen Jasa. Edisi Pertama. Penerbit Andi, Yogyakarta. 2002.
- Tjiptono, Fandy. Prinsip-prinsip Total Quality Service. Yogyakarta. Andi Offset. 2001.
- Tjokroadmidjojo Bintaro, 2004, *Reformasi Nasional Penyelenggaraan Good Governance dan Perwujudan Masyarakat Madani*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Trahn, Isabella, Jennifer Croud, John Hayward, & Karen Kealy. June 2001. "Analysing the Quality Gap: Reflections on Results from an Australasian Universitas 21 Libraries Standard Survey of Service quality", *Australian Academic and Research Libraries*, 32(2), page 93-109.
- Tse, David K. & Peter, C. Wilton. (1988). Models of Consumer Satisfaction: An Extension, *Journal of Marketing Research*, Vol. 25 p. 204-212.
- Undang-Undang No. 32/2004 Tentang Pemerintah Daerah
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 1999, "Pembentukan Kota Depok sebagai Wilayah Baru di Propinsi Jawa Barat"
- Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Van Ryzin, G.G (2004). *Expectation, Performance, and Citizen Satisfaction with Urban Services*. *Journal of Policy Analysis and Management*, Vol. 23, No. 3 p. 433-448.
- Vavra, T.G. (1997). *Improving your measurement of customer satisfaction: a guide to creating, conducting, analysing, and reporting customer satisfaction measurement programs*, American Society for Quality. p.42-45

- Vigoda, E. (2002b). From Responsiveness to Collaboration: Governance, Citizens, and the Next Generation of Public Administration. *Public Administration Review*, 62(5). 527–540.
- Vigoda, E., and Yuval, F. (2003a). Managerial Quality, Administrative Performance and Trust in Governance: Can We Point to Causality? *Australian Journal of Public Administration*, 62(3).p12–25.
- Vigoda,E. (2006). Citizens’ Perceptions of Politics and Ethics in Public Administration: A FiveYear National Study of Their Relationship to Satisfaction with Services, Trust in Governance, and Voice Orientations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 17(2). 285–305.
- Vincent Gaspersz, *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002.
- Wicaksono Kristian Widya, 2006, *Administrasi dan Birokrasi Pemerintah*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Widjaja, A.W. (1990). *Etika Administrasi Negara*. Jakarta : Rajawali Press.
- Widodo, Joko, 2005, *Membangun Birokrasi: Berbasis Kinerja*, Malang: Bayu Media Publishing
- Wijono, H.D. 1999, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- William M. Dunn, 2003, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University.

- William R. Dillon and Matthew Goldstein, *Multivariate Analysis : Method and Applications*, John Wiley & sons, New York, 1984.
- William, R. (2013). *Latarbelakang Otonomi Daerah*. <https://www.academia.edu>
- Winardi, 2003, *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wisnalmawati. 2005. Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat
- Yoo, D.K. & Park, J.A. (2007). Perceived service quality – Analyzing relationships among employees, customers, and financial performance. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 21(9): pp.908-926.
- Yuliarmi dan Putu Riyasa (2007). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. Buletin Studi Ekonomi, vo. 12, no. 1.
- Yusuf, R. Z. et al (2006). Perhubungan antara prinsip-prinsip TQM dengan prestasi organisasi pendidikan: satu kajian empirikal dalam sektor pendidikan tinggi. *IJMS* 13 (special issue), m.s 143-161
- Zeithaml Valarie A., Parasuraman A., Berry Leonard L., 1990, *Delivering Quality Services: Balancing*
- Zeithaml Valarie A., Parasuraman A., Berry Leonard L., 1990, Servequal: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Parasuraman & Leonard L. Berry, New York*
- Zeithaml, Valarie A., Leonard L. Berry & A. Parasuraman. April 1996. "The Behavioral Consequences of Service Quality", *Journal of Marketing*, Vol. 60, page 31-46.

Zeithaml, Valeria-A, Parasuraman-L, Leonard A Berry, 1990, *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectation*, The Free Press, Division of Mac Millan Inc, New York.

Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, Leonard L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York : The Free Press.

Zeithaml, Valerie A., and Mary Jo Bitner, 2000, *Service Marketing*, New York: McGraw-Hill International Editions.

Zeithaml, Valerie A., Berry, Leonard L., and Parasuraman, A. 1996. The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*. Vol . 60.