

## ANALISIS PELAYANAN PUBLIK YANG BERPENGARUH TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR SAMSAT WILAYAH I MAKASSAR

**Rosnidawati\*)**

**H. Ahmad Musseng\*)**

**Jamil Thalib\*)**

**Dosen STIE YPUP Makassar, Jl. Andi Tonro Makassar**

**Abstract:** *The aims of the research are (i) to know and to analyze a simple, on time, transparency, fairness, and economic public service which affected the performance of employees at Samsat Area I Makassar, (ii) to know and to analyze public service which dominantly affected the employees performance at Samsat Area I Makassar. This researched was conducted in Samsat Area I Makassar, 71 respondents were taken as sample and population. The analysis used in this research are descriptive and quantitative. The descriptive analysis is aimed at explaining data and description of research while quantitative analysis used multiple linear regression. The result proved that public service which in simple, on time, transparency, fairness economic, positively and significantly affected the employees of performance at Samsat Area I Makassar. In partially, the public service gave a positive and significant influence to the employees performance at Samsat Area I Makassar as follows: (i) simple service gave a significant influence on suitable procedure; (ii) on time service gave significant influence on the performance which is suitable with community; (iii) transparency service gave significant influence on the performance based on information transparency, exactly and certainty; (iv) fairness service gave significant influence on the performance which is fair, indiscriminative, and empathy; and (v) economic service gave significant influence on the performance in accordance with standard cost. The result of the research showed that economic public service which is dominantly affected on the performance of employees at Samsat Area I Makassar.*

**Keywords:** *Performance simple, on time, transparency, fairness, and economies.*

**Abstrak:** *Tujuan dari penelitian ini adalah (i) untuk mengetahui dan menganalisis secara sederhana, tepat waktu, transparansi, keadilan, dan pelayanan publik ekonomi yang mempengaruhi kinerja karyawan di Samsat Area I Makassar, (ii) untuk mengetahui dan menganalisis masyarakat layanan yang dominan mempengaruhi kinerja karyawan di Samsat Area I Makassar. Penelitian ini dilakukan di wilayah Samsat I Makassar, sebanyak 71 responden diambil sebagai sampel dan populasi. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan kuantitatif. Analisis deskriptif ditujukan untuk menjelaskan data dan deskripsi penelitian sedangkan analisis kuantitatif menggunakan regresi linier berganda. Hasilnya membuktikan bahwa pelayanan publik yang secara sederhana, tepat waktu, transparansi, keadilan ekonomi, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Wilayah Samsat I Makassar. Secara parsial, pelayanan publik memberi pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Samsat Area I Makassar sebagai berikut: (i) pelayanan sederhana memberikan pengaruh yang signifikan terhadap prosedur yang sesuai; (ii) pelayanan waktu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja yang sesuai dengan masyarakat; (iii) pelayanan transparansi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja berdasarkan keterbukaan informasi, ketepatan dan kepastian; (iv) pelayanan keadilan memberi pengaruh signifikan terhadap kinerja yang adil, tidak pandang bulu, dan empati; dan (v) pelayanan ekonomi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja sesuai dengan biaya standar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik ekonomi yang dominan berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Samsat Area I Makassar.*

**Kata kunci:** *Kinerja sederhana, tepat waktu, transparan, adil, dan ekonomis*

## PENDAHULUAN

Mewujudkan *good governance* atau pemerintahan yang baik, dituntut kepekaan Pemerintah Daerah terhadap perkembangan kebutuhan pelayanan masyarakat yang semakin tinggi dan kompleks. Pelayanan masyarakat ini sering disebut dengan pelayanan publik.

Wujud pelayanan tersebut telah digariskan dalam ketentuan yang berlaku yaitu mengacu kepada instruksi bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan yang tertuang dalam Nomor: INS/03/M/X/1999, Nomor: 29 Tahun 1999 dan Nomor: 6/IMK.014/1999, tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berorientasi pada kepuasan publik yang dilayani. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan dalam rangka meningkatkan kinerjanya.

Pelaksanaan pelayanan publik aparatur pemerintah dibidang pelayanan masyarakat masih menjadi sorotan. Walaupun berbagai langkah kearah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan terus diupayakan oleh

pemerintah, namun hasilnya belum optimal dirasakan oleh masyarakat. Saat ini masih saja banyak keluhan-keluhan dan kritikan dari masyarakat terutama mengenai system dan prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit atau sering disebut sebagai birokratis yang seolah-olah disengaja untuk memberi peluang terjadinya pungutan-pungutan tidak resmi, jangka waktu penyelesaian yang tidak transparan serta sikap dan perilaku petugas/aparatur yang masih cenderung sebagai penguasa yang ingin dihormati. Adanya persepsi kalau bisa dipersulit kenapa dipermudah masih merupakan budaya bagi sebagian aparatur pemerintah.

Namun kenyataannya di negara Indonesia, pelayanan SAMSAT masih setaraf dengan pelayanan-pelayanan yang lain, dimana kebanyakan kasus pelayanan publik cenderung terlalu birokratis. Ini terjadi juga pada instansi Pemerintah Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang menangani pelayanan SAMSAT khususnya pelayanan urusan PKB.

Pelayanan urusan PKB merupakan salah satu urusan wajib yang menjadi kewenangan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan memberikan pelayanan sebagai usaha untuk meningkatkan akses pencatatan administrasi kendaraan bermotor. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang No. 33 Tahun 2004 tentang Pembagian Keuangan Pemerintah Pusat dan Daerah, dalam penerapan bentuk pelayanan publik secara umum yang dilaksanakan di Kantor SAMSAT Wilayah I Makassar. Peraturan ini merupakan suatu bentuk implementasi kebijakan pemerintah yang harus dilaksanakan untuk tujuan meningkatkan kinerja pegawai.

Kantor SAMSAT Wilayah I Makassar adalah salah satu kantor

pemerintahan yang membantu Pemerintah Kota Makassar dalam memberikan pelayanan dibidang urusan pajak PKB di bawah koordinasi Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan. Namun kenyataan terlihat pada suatu kasus, penerapan standar pelayanan publik diterapkan selama ini menuai kritikan dan keluhan dari masyarakat yang datang berkunjung atas segala bentuk kegiatan pelayanan yang diterapkan masih terlalu rendah dan belum memberikan kepuasan terhadap ketentuan standar pelayanan publik yang diinginkan oleh masyarakat dengan penerapan biaya retribusi pembayaran pelayanan publik yang dikenakan. Terlihat dalam kenyataan sebagai isu dari rendahnya kegiatan pelayanan yang diterima antara lain:

1. Perbedaan pelayanan antara masyarakat yang mengurus langsung dengan masyarakat yang memberikan titipan pelayanan kepada petugas SAMSAT.
2. Kegiatan standar pelayanan publik yang diterima terkadang diperlakukan dengan prosedur yang berbelit-belit, memakan waktu yang lama, tidak terbuka atau transparan dan pembiayaannya mahal.
3. Aparatur cenderung melihat siapa yang dilayani, sehingga perlakuan, sikap dan empati yang ditunjukkan cenderung diskriminasi dalam pelayanannya.
4. Banyak keluhan dan kritikan tajam karena biaya pengurusan pelayanan mahal dan diluar prosedur dan mekanisme yang berlaku.
5. Kualitas pelayanan yang diberikan cenderung tidak adil, membosankan dan lambat dalam penyelesaian pelayanan.

Di beberapa unit kerja Kantor SAMSAT, masih sering terjadi pelayanan birokrasi yang panjang, yang tidak identik dengan pengurusan administrasi dan keuangan, sehingga pelayanan tidak

berkualitas, tidak efisien dan tidak efektif yang diberikan yang cenderung menimbulkan banyak permasalahan langsung atau tidak langsung yang dirasakan oleh masyarakat atas pelayanan yang dilakukan aparat selama ini.

Fenomena di atas yang menjadi alasan kuat bagi peneliti memilih judul “Analisis Pelayanan Publik yang Berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Kantor Samsat Wilayah I Makassar”.

### **Rumusan Masalah**

1. Apakah pelayanan publik yang terdiri atas pelayanan yang sederhana, tepat waktu, terbuka, adil yang merata dan ekonomis berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor Samsat Wilayah I Makassar?
2. Pelayanan publik apakah yang dominan pengaruhnya terhadap kinerja pegawai Kantor Samsat Wilayah I Makassar?

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah untuk:

1. Mengetahui dan menganalisis pelayanan publik yang terdiri atas pelayanan yang sederhana, tepat waktu, terbuka, adil yang merata dan ekonomis berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor Samsat Wilayah I Makassar.
2. Mengetahui dan menganalisis pelayanan publik yang dominan pengaruhnya terhadap kinerja pegawai Kantor Samsat Wilayah I Makassar.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pelayanan Publik**

Teori tentang pelayanan publik yang dikemukakan dalam penelitian ini mencakup teori kepuasan pelayanan, teori nilai tambah, teori akses kebutuhan, dan teori prestasi. Adapun teori tersebut dikembangkan oleh para

ahli setelah melakukan pengamatan secara ilmiah dan empirik.

Teori akses kebutuhan adalah teori yang diperkenalkan oleh Murphy (2001:147) menyatakan bahwa setiap pelayanan akan bertumpu pada akses kebutuhan. Terpenuhinya berbagai akses kebutuhan dari setiap individu atau orang, berarti telah memberikan pelayanan terbaik, utama dan berkualitas.

Dalam penelitian ini pelayanan masyarakat dimaksudkan sebagai suatu proses kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan administratif berupa pengaturan, perizinan, pengawasan dan pembinaan yang dilakukan oleh birokrasi. Pelayanan oleh pemerintah yang diselenggarakan sangat tergantung pada jenis pelayanannya. Jenis-jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah dapat dilihat dan pemanfaatannya, apakah pelayanan tersebut berorientasi kepada kepentingan individu sepenuhnya atau merupakan kepentingan individu yang berdampak terhadap masyarakat dan sebaliknya, atau kepentingan masyarakat secara umum.

Pelayanan Publik Menuju Pelayanan Prima, (*Exellence Service* atau pelayanan Bermutu) diartikan sebagai pelayanan yang berorientasi pada pemenuhan tuntutan masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan dengan menggunakan pendekatan atau konsep *attitude* (sikap), *attention* (perhatian) dan *action* (tindakan). Prinsip pelayanan prima menurut Sugianto (2001:19) adalah :

a. Mengutamakan Publik

Publik pada dasarnya adalah pemilik dari pelayanan. Tanpa publik tidak akan pernah ada pelayanan. Mereka memiliki kekuatan untuk menghentikan atau terus menghidupkan pelayanan.

b. Sistem Yang Efektif

Sebuah proses perlu dilihat sebagai sebuah sistem yang nyata (*hard system*) yaitu tatanan yang memadukan hasil kerja dari berbagai unit dalam organisasi. Pelayanan juga perlu dilihat sebagai

sebuah sistem yang halus (*soft system*) yaitu sebuah tatanan yang mempertemukan manusia satu dengan yang lain.

c. Melayani dengan hati nurani

Dalam transaksi tatap muka dengan publik yang utama adalah keaslian sikap dan perilaku sesuai dengan hati nurani.

d. Perbaikan Kelanjutan

Publik pada dasarnya juga belajar mengenali kebutuhan dirinya dari pelayanan yang diberikan.

Pelayanan publik yang diselenggarakan tersebut sudah tercapai pada tingkat prima atau belum, memerlukan ukuran tertentu. Ukuran yang dimaksud adalah Standar Pelayanan Publik dan tingkat kepuasan.

### Unsur-unsur Pelayanan Publik

Standar Pelayanan Publik merupakan seperangkat program yang menjadi kebijakan bagi pemerintah di dalam memberikan pelayanan umum kepada masyarakat, agar formulasi, implementasi dan evaluasi segala bentuk kebijakan sampai ke tujuan yaitu pada masyarakat. Landasan utama dari kebijakan ini adalah Keputusan Menteri No. 81 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Umum yang Diterapkan pada Instansi Pemerintah. Pada dasarnya, pedoman tersebut adalah pedoman standar pelayanan publik yang memiliki unsur-unsur pelayanan yang bersifat sederhana, tepat waktu, terbuka, adil yang merata dan ekonomis dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat luas di dalam mendapatkan pelayanan, sehingga kontribusi terhadap pelayanan tersebut tidak memberatkan masyarakat untuk membayar biaya-biaya yang dikenakan, karena telah diatur berdasarkan UU yang berlaku. Yoga (2003:48) menyatakan setiap bentuk kegiatan pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan unsur-unsur pelayanan

yang sederhana, tepat waktu, terbuka, adil yang merata dan ekonomis, yang menjadi tuntutan dari setiap masyarakat yang dilayani, dengan sendirinya akan memberikan suatu kontribusi dalam pembiayaan yang dikenakan, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

#### 1. Kesederhanaan

Kesederhanaan dalam pelayanan sangat diperlukan, karena setiap kegiatan pelayanan yang sederhana itu dioperasionalkan secara mudah, teratur, tertib dan terpadu.

#### 2. Ketepatan Waktu

Suatu organisasi yang bergelut dalam bidang pelayanan, pertimbangan terhadap pemanfaatan dan penggunaan waktu menjadi suatu hal yang sangat penting untuk dipertimbangkan.

#### 3. Keterbukaan

Gontaro (2003:41) menyatakan bahwa keterbukaan dari suatu kegiatan pelayanan merupakan ciri khas dari suatu kegiatan pelayanan yang memiliki mekanisme yang sesuai dengan informasi kegiatan pelayanan, sehingga kesalahan kegiatan pelayanan dapat diatasi dan memberikan adanya pelayanan yang sesuai dengan informasi pelayanan yang tepat dan jelas.

#### 4. Adil yang Merata

Suatu organisasi dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kepada masyarakat, menyadari bahwa pemberian pelayanan harus diperoleh, diterima dan dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat. Pelayanan harus merata sesuai dengan keadilan yang diterima oleh masyarakat atau dengan kata lain, setiap kegiatan pelayanan harus memiliki prinsip adil yang merata. Hal ini untuk menghindari adanya pemahaman bahwa pelayanan bersifat diskriminatif.

#### 5. Ekonomis

Suatu kegiatan pelayanan dalam suatu organisasi, tidak terlepas dari adanya kegiatan yang bersifat pengeluaran biaya atau anggaran,

sehingga kegiatan pelayanan seyogyanya harus diupayakan secara sadar dan terencana, agar kegiatan yang dilakukan menghasilkan (*output*) yang maksimal dengan meminimalkan korbanan, sehingga aspek ekonomis kegiatan pelayanan dapat dilakukan.

#### 6. Kinerja Pegawai

Kinerja secara umum adalah perbuatan atau hasil kerja (*performance*). Konteks khusus *performance* diartikan sebagai *output* seorang pekerja, sebuah *output* tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur melalui standar yang telah ditentukan.

### METODE PENELITIAN

#### Populasi dan Sampel

Populasi adalah seluruh obyek yang dijadikan pengamatan untuk dilakukan penarikan sampel. Populasi penelitian ini adalah pegawai Kantor SAMSAT Wilayah I Makassar sebanyak 71 orang.

#### Metode Analisis Data

Untuk menganalisis data, digunakan metode:

1. Analisis secara deskriptif pelayanan publik yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor SAMSAT Wilayah I Makassar.
2. Metode analisis regresi linier berganda dengan rumus: (Sudjana, 1999:47)

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e_i$$

Dimana:

- Y = Kinerja  
 X<sub>1</sub> = Sederhana  
 X<sub>2</sub> = Tepat Waktu  
 X<sub>3</sub> = Terbuka  
 X<sub>4</sub> = Adil yang Merata  
 X<sub>5</sub> = Ekonomis  
 b<sub>1</sub>-b<sub>5</sub> = Koefisien Regresi (Parameter)  
 b<sub>0</sub> = Konstanta (Intercept)  
 e<sub>i</sub> = Faktor Kesalahan

Selanjutnya untuk menentukan pengaruh dan tingkat signifikan  $\alpha = 0.05$  atau 5% diuji dengan menggunakan uji-F dan uji-t melalui program SPSS 10.0.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Hasil Penelitian

Deskripsi variabel penelitian adalah penjelasan mengenai analisis pelayanan publik yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor Samsat Wilayah I Makassar. Penilaian variabel didasarkan pada tanggapan pegawai sebagai responden yang memberikan

informasi sesuai pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner. Lebih jelasnya akan diuraikan sebagai berikut:

#### a. Sederhana

Kesederhanaan adalah pelayanan yang memahami dan mengerti keinginan orang yang dilayani. Pelayanan yang sederhana yang ditunjukkan adalah pelayanan yang tidak berbelit-belit, tidak terjadi antrian, dan prosedur pelayanan yang memakan waktu lama. Tanggapan responden mengenai pelayanan yang sederhana ditunjukkan pada Tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi dan Persentase Responden Mengenai Pelayanan Sederhana

Kategori	Interval Skala Likert	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat Baik	4.01 – 5.00	12	16.9
Baik	3.01 – 4.00	32	45.1
Kurang Baik	2.01 – 3.00	19	26.8
Tidak Baik	1.01 – 2.00	8	11.3
Sangat Tidak Baik	0.00 – 1.00	0	0.0
Total		71	100.0

Sumber: Data setelah diolah

Tabel 1 terlihat frekuensi dan persentase tanggapan responden mengenai pelayanan publik yang sederhana menunjukkan jawaban responden yang kebanyakan berada pada kategori baik dari tanggapan sebanyak 32 orang dan persentase yang ditunjukkan adalah 45.1%. Berdasarkan persentase tersebut, kebanyakan responden pegawai telah menerapkan pelayanan publik yang sederhana, dan

hal tersebut berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

#### b. Tepat Waktu

Ketepatan waktu adalah pelayanan yang fokus pada penggunaan waktu. Ketepatan waktu pelayanan ditentukan oleh kesesuaian harapan dan keinginan masyarakat yang dilayani dengan konsisten. Tanggapan responden mengenai pelayanan tepat waktu ditunjukkan pada Tabel 2 di bawah ini:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi dan Persentase Responden Mengenai Pelayanan Tepat Waktu

Kategori	Interval Skala Likert	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat Baik	4.01 – 5.00	13	18.3
Baik	3.01 – 4.00	24	33.8
Kurang Baik	2.01 – 3.00	26	36.6
Tidak Baik	1.01 – 2.00	7	9.9
Sangat Tidak Baik	0.00 – 1.00	1	1.4
Total		71	100.0

Sumber: Data setelah diolah

Tabel 2 terlihat frekuensi dan persentase tanggapan responden mengenai pelayanan publik yang tepat waktu menunjukkan jawaban responden yang kebanyakan berada pada kategori kurang baik dari tanggapan sebanyak 26 orang dan persentase yang ditunjukkan adalah 36.6%. Berdasarkan persentase tersebut, kebanyakan responden pegawai kurang menerapkan pelayanan publik yang tepat waktu, dan hal tersebut berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Dalam hal pelayanan publik yang tepat waktu, terlihat pegawai telah berupaya memberikan pelayanan sesuai tingkat pengurusan administrasi yang dimasukkan untuk diproses dalam suatu prosedur pelayanan.

### c. Terbuka

Keterbukaan pelayanan adalah kegiatan pelayanan yang memiliki mekanisme sesuai dengan pemberian informasi kegiatan pelayanan. Tanggapan responden mengenai pelayanan terbuka ditunjukkan pada Tabel 3 di bawah ini:

Tabel 3 Distribusi Frekuensi dan Persentase Responden Mengenai Pelayanan Terbuka

Kategori	Interval Skala Likert	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat Baik	4.01 – 5.00	9	12.7
Baik	3.01 – 4.00	40	56.3
Kurang Baik	2.01 – 3.00	7	9.9
Tidak Baik	1.01 – 2.00	15	21.1
Sangat Tidak Baik	0.00 – 1.00	0	0.0
Total		71	100.0

Sumber: Data setelah diolah

Tabel 3 terlihat frekuensi dan persentase tanggapan responden mengenai pelayanan publik yang terbuka menunjukkan jawaban responden yang kebanyakan berada pada kategori baik dari tanggapan sebanyak 40 orang dan persentase yang ditunjukkan adalah 56.3%. Berdasarkan persentase tersebut, kebanyakan responden pegawai telah menerapkan pelayanan publik yang terbuka atau transparan, dan hal tersebut berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Dalam hal pelayanan publik, pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbuka atau transparan yang baik maksudnya aparat dalam pemberian

informasi kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga masyarakat tidak sampai mendikte pegawai dalam pelayanan publik yang diberikan.

### d. Adil

Adil adalah kriteria dari suatu pelayanan yang bersifat umum dan mempunyai tujuan yang sama bagi setiap masyarakat yang dilayani. Adil dalam pelayanan ditunjukkan oleh pemberian pelayanan yang merata, tidak diskriminatif dan bersifat empati kepada masyarakat. Tanggapan responden mengenai pelayanan yang adil ditunjukkan pada Tabel 4 di bawah ini:

Tabel 4 Distribusi Frekuensi dan Persentase Responden Mengenai Pelayanan Adil

Kategori	Interval Skala Likert	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat Baik	4.01 – 5.00	12	16.9
Baik	3.01 – 4.00	35	49.3
Kurang Baik	2.01 – 3.00	17	23.9
Tidak Baik	1.01 – 2.00	7	9.9
Sangat Tidak Baik	0.00 – 1.00	0	0.0
Total		71	100.0

Sumber: Data setelah diolah

Tabel 4 terlihat frekuensi dan persentase tanggapan responden mengenai pelayanan publik yang adil menunjukkan jawaban responden yang kebanyakan berada pada kategori baik dari tanggapan sebanyak 35 orang dan persentase yang ditunjukkan adalah 49.3%. Berdasarkan persentase tersebut, kebanyakan responden pegawai telah menerapkan pelayanan publik yang adil, dan hal tersebut berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

#### e. Ekonomis

Ekonomis adalah pelayanan yang berasas pada penghematan dan pelayanan yang terukur penggunaan biayanya yang terjangkau dan tidak memberatkan pihak yang menerima pelayanan. Ekonomis dalam hal ini mengenakan biaya pelayanan yang standar dan wajar. Tanggapan responden mengenai pelayanan yang ekonomis ditunjukkan pada Tabel 5 di bawah ini:

Tabel 5 Distribusi Frekuensi dan Persentase Responden Mengenai Pelayanan Ekonomis

Kategori	Interval Skala Likert	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat Baik	4.01 – 5.00	19	26.8
Baik	3.01 – 4.00	24	33.8
Kurang Baik	2.01 – 3.00	20	28.2
Tidak Baik	1.01 – 2.00	8	11.3
Sangat Tidak Baik	0.00 – 1.00	0	0.0
Total		71	100.0

Sumber: Data setelah diolah

Tabel 5 terlihat frekuensi dan persentase tanggapan responden mengenai pelayanan publik yang ekonomis menunjukkan jawaban responden yang kebanyakan berada pada kategori baik dari tanggapan sebanyak 24 orang dan persentase yang ditunjukkan adalah 33.8%. Berdasarkan persentase tersebut, kebanyakan responden pegawai telah menerapkan pelayanan publik yang ekonomis, dan hal tersebut berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Ini berarti bahwa pegawai memberikan pelayanan yang ekonomis. Namun apabila masyarakat datang langsung mengurus tanpa melalui perantara atau

oknum, akan mengakibatkan biaya yang dikeluarkan lebih besar, sehingga tidak ekonomis. Ekonomis dalam pelayanan publik pada Kantor Samsat Wilayah I

#### f. Kinerja

Kinerja adalah serangkaian aktualisasi pelayanan publik yang dilakukan untuk memperoleh hasil kerja sesuai tugas pokok dan fungsi yang dinilai berdasarkan penilaian pimpinan. Kinerja ditentukan oleh kuantitas, kualitas, efisiensi dan efektifitas kerja pegawai. Tanggapan responden mengenai kinerja pegawai ditunjukkan pada Tabel 6 di bawah ini:

Tabel 6 Distribusi Frekuensi dan Persentase Responden Mengenai Kinerja

Kategori	Interval Skala Likert	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Sangat Baik	4.01 – 5.00	12	16.9
Baik	3.01 – 4.00	36	50.7
Kurang Baik	2.01 – 3.00	17	23.9
Tidak Baik	1.01 – 2.00	6	8.5
Sangat Tidak Baik	0.00 – 1.00	0	0.0
Total		71	100.0

Sumber: Data setelah diolah

Tabel 6 terlihat frekuensi dan persentase tanggapan responden mengenai kinerja menunjukkan jawaban responden yang kebanyakan berada pada kategori baik dari tanggapan sebanyak 36 orang dan persentase yang ditunjukkan adalah 50.7%. Berdasarkan persentase tersebut, terlihat belum seluruhnya pegawai Kantor Samsat Wilayah I Makassar menunjukkan kinerja yang baik, yang berarti bahwa masih terdapat pegawai yang belum menunjukkan kuantitas, kualitas, efisiensi dan efektifitas kerja atas pelayanan publik yang telah diterapkan.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Pembuktian ini dimaksudkan untuk menguji variasi dari model regresi yang digunakan dalam menerangkan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dengan cara menguji kemaknaan dari koefisien regresinya.

Berikut hasil perhitungan regresi untuk nilai R (koefisien korelasi) untuk melihat pengaruh simultan dan nilai  $R^2$  (koefisien determinan) untuk melihat pengaruh parsial variabel-variabel yang diteliti pada Tabel 7.

Table 7. Nilai R dan  $R^2$

Pengaruh Simultan	Pengaruh Parsial
R = 0.940	R = 0.883

Sumber: Data dari Lampiran Regresi

Tabel 8. Tingkat Signifikansi Variabel yang Diteliti

Signifikan Simultan	Signifikan Parsial			
$F_{hitung} = 98.516$	$t_{hitung}$	X1 = 3.972	Sig. 0.025	P < 0.05
Sig. = 0.000		X2 = 3.204	Sig. 0.032	P < 0.05
P < 0.05		X3 = 3.374	Sig. 0.027	P < 0.05
		X4 = 2.486	Sig. 0.046	P < 0.05
		X5 = 9.931	Sig. 0.000	P < 0.05

Sumber: Data dari Lampiran Regresi

Uji statistik F atau uji signifikansi simultan, pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai

Diketahui bahwa nilai koefisien korelasi ( $R$ ) = 0.940 berarti bahwa variabel independen pelayanan publik memberikan pengaruh simultan terhadap variabel dependen kinerja, setelah dipersentasekan diperoleh hasil sebesar 94%, dan sisanya sebesar 6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Besarnya pengaruh (kontribusi) variabel bebas (X) secara bersama-sama terhadap variabel tidak bebas (Y) dapat dilihat dari besarnya koefisien determinan ganda ( $R^2$ ). Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Jika  $R^2$  yang diperoleh dari hasil perhitungan adalah 0.883 (mendekati 1), maka dapat dikatakan pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sangat besar. Hasil pengujian hipotesis penelitian menunjukkan bahwa variabel bebas yang diteliti berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai kontribusi  $R^2$  sebesar 88.3%, menjelaskan bahwa kinerja pegawai ditentukan oleh pelayanan publik yang diterapkan. Sedangkan pengaruh variabel lain yang tidak diteliti hanya 11.7%.

Selanjutnya untuk melihat tingkat signifikansi secara simultan dan parsial ditunjukkan pada Tabel 8 di bawah ini:

pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen Y. Uji F ini dilakukan dengan membandingkan  $F_{hitung}$  dengan nilai  $F_{tabel}$  pada taraf nyata  $\alpha = 0,05$ . Uji

F mempunyai pengaruh signifikan apabila  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  atau probabilitas kesalahan kurang dari 5% ( $P < 0,05$ ).

Hasil perhitungan analisis diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 98.516 dengan tingkat probabilitas 0.000 (signifikan) dan probabilitas jauh lebih kecil dari 0.05, berarti bahwa rumusan hipotesis pertama penelitian ini diterima kebenarannya.

Uji t untuk menguji kemaknaan atau keberartian koefisien regresi partial. Pengujian melalui uji t pada taraf nyata  $\alpha=0.05$ . Uji t berpengaruh signifikan apabila hasil perhitungan  $t_{hitung}$  probabilitas kesalahan lebih kecil dari 5% ( $p < 0.05$ ).

Berdasarkan Tabel 11 hasil uji-t di atas diketahui bahwa t-hitung untuk keseluruhan variabel menunjukkan tingkat signifikansi  $P < 0.05$  yang berarti memberikan pengaruh positif dan signifikan.

Setelah diketahui adanya pengaruh simultan dan parsial, berikut ditunjukkan hasil perolehan nilai B (koefisien regresi) untuk melihat variabel dominan yang dihasilkan pada Tabel 9 di bawah ini:

Tabel 9 Pengaruh Dominan Variabel yang Diteliti

Koefisien Regresi (B)		Nilai
Nilai	Konstanta	5.333
X1		0.519
X2		0.488
X3		0.512
X4		0.305
X5		0.536 Dominan

Sumber: Data dari Lampiran Regresi

Berdasarkan perhitungan dengan bantuan program SPSS diperoleh persamaan regresi liner berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = 5.333 + 0.519X_1 + 0.488X_2 + 0.512X_3 + 0.305X_4 + 0.536X_5$$

Persamaan regresi di atas terdapat nilai  $\beta_0$  atau nilai konstanta sebesar 5.333. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel independent

seluruhnya dianggap bernilai 0, maka kinerja pegawai (Y) adalah sebesar 5.333. *Intercept* ini adalah indikasi dari pengaruh variabel lain yang tidak diteliti dalam analisis pelayanan publik yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor Samsat Wilayah I Makassar. Selain itu persamaan regresi linier berganda di atas, terdapat nilai koefisien regresi variabel bebas X adalah positif. Nilai koefisien X yang positif artinya apabila terjadi perubahan pada variabel X, akan menyebabkan perubahan secara searah pada variabel Y.

Memperhatikan besaran koefisien regresi (B) di atas, maka variable bebas yang dominan berpengaruh adalah ekonomis ( $X_5$ ), berarti bahwa rumusan hipotesis kedua dari penelitian ini diterima kebenarannya.

## Pembahasan

### Pengaruh Pelayanan Sederhana terhadap Kinerja Pegawai

Kenyataan yang ditemukan di lapangan bahwa banyak bentuk pelayanan yang diterapkan pegawai Samsat belum memberikan pelayanan yang optimal, khususnya pelayanan yang masih sering terjadi yaitu adanya pelayanan yang berbelit-belit. Pelayanan berbelit-belit ini tentu akan berdampak terhadap kinerja pegawai. Karena itu pimpinan menghimbau kepada setiap pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang mengurus PKB agar dalam pelayanannya tidak mendapatkan suatu prosedur atau sistem pelayanan yang menyebabkan masyarakat mengeluh dan mengeritik segala bentuk pelayanan yang diberikan.

Di dalam memberikan pelayanan sederhana, setiap pegawai diharapkan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan lancar dalam tuntutan pelayanan yang terbaik agar tidak menyebabkan adanya antrian. Pelayanan yang menyebabkan adanya antrian

menunjukkan bahwa bentuk pelayanan yang diberikan masih belum menunjukkan kesederhanaan. Karena itu setiap prosedur dan sistem yang diterapkan diupayakan agar tidak menggunakan waktu yang lama dalam pemberian pelayanan, sehingga format suatu pelayanan harus diberikan secara sederhana agar tidak menimbulkan adanya antrian atas pelayanan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang tidak antri, menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik sesuai tingkat kuantitas, kualitas, efisiensi dan efektifitas.

Uraian tersebut di atas memberikan suatu kenyataan berdasarkan fakta bahwa dalam suatu pelayanan sebaiknya pelayanan tersebut diberikan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan yang sederhana agar masyarakat mudah memahami dan mengerti suatu prosedur pelayanan yang baik. Kesederhanaan pelayanan akan terwujud apabila pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit, tidak antrian, dan prosedur pelayanan tidak memakan waktu lama, sehingga penilaian tentang kinerja pegawai baik, dilihat dari aspek kuantitas, kualitas, efisiensi, dan efektifitas kerja.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, didukung oleh adanya teori "*simple*" yang dikemukakan oleh Sebastian Malow dalam Sugianto (2004:122) menyatakan bahwa suatu permasalahan mudah diatasi dengan cara yang sederhana. Kesederhanaan merupakan suatu model dalam memecahkan permasalahan yang rumit.

Atas teori ini didukung oleh konsep kunci yang dikemukakan oleh Sumantri (2004:84) menyatakan bahwa suatu dinamika kerja akan mudah mencapai tujuan organisasi jika organisasi tersebut dalam memberikan pelayanan kepada publik diterapkan dengan cara yang sederhana. Cara yang sederhana adalah cara yang tidak menimbulkan adanya prosedur yang berbelit-belit, tidak menimbulkan adanya antri,

dan tidak menggunakan waktu yang lama, sehingga menimbulkan adanya efek penyelesaian kerja secara kuantitas, kualitas, efisien, dan efektifitas.

### **Pengaruh Pelayanan Tepat Waktu terhadap Kinerja Pegawai**

Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, dalam hal ini pelayanan yang tepat waktu. Pelayanan yang tepat waktu dikembangkan saat ini dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai, yaitu dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan waktu yang dijanjikan kepada masyarakat menurut keinginan, memberikan pelayanan sesuai harapan waktu yang dibutuhkan dan sesuai dengan konsistensi dalam pelayanan kerja dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai sesuai dengan tingkat hasil kerja yang memiliki kuantitas, kualitas, efisiensi dan efektifitas kerja.

Memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang mengurus PKB, diharapkan pegawai untuk memberikan pelayanan yang konsisten dalam pelayanan, sehingga masyarakat dalam mendapatkan pelayanan merasa puas atas konsisten dalam ketepatan waktu pelayanan. Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh pegawai secara konsisten untuk memberikan penilaian pelayanan yang baik.

Berdasarkan uraian tersebut, didukung oleh adanya teori yang dikemukakan oleh Hiegler dalam Hasibuan (2003:95) memperkenalkan teori "peluang", menyatakan bahwa keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan apabila setiap proses dan prosedur kerja dijalankan sesuai pemanfaatan peluang waktu dengan baik.

### **Pengaruh Pelayanan Terbuka terhadap Kinerja Pegawai**

Kantor Samsat Wilayah I Makassar dalam memberikan pelayanan

terbaik kepada masyarakat berupaya memberikan pelayanan secara terbuka. Keterbukaan dalam pelayanan yaitu memberikan pelayanan sesuai dengan mekanisme dan informasi dari suatu kegiatan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Wujud dari pelayanan keterbukaan berupa memberikan pelayanan yang transparan, jelas, dan pasti dalam memberikan informasi dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai sesuai dengan kuantitas, kualitas, efisiensi dan efektifitas kerja.

Pelayanan yang terbuka berarti memberikan pelayanan secara transparan, artinya setiap pelayanan harus dinyatakan sesuai dengan keberadaan prosedur dan informasi yang diberikan kepada masyarakat, untuk menghindari adanya kesalahpahaman, atau ketidaktahuan masyarakat atas pelayanan yang terbuka.

Suatu pelayanan yang baik dalam keterbukaan, terwujud atas adanya suatu pelayanan yang pasti atas berbagai pemberian informasi dan data, sehingga masyarakat yang dilayani tidak merasa dirugikan. Adanya kepastian dalam pelayanan merupakan wujud suatu pelayanan yang terbuka sehingga penilaian masyarakat atas kinerja pegawai baik. Kenyataan yang ditemukan bahwa di dalam memberikan suatu pelayanan masih terdapat beberapa hal yang tidak pasti di dalam memberikan pelayanan. Ketidakpastian ini terkadang menimbulkan adanya efek ketidakpuasan masyarakat dan menimbulkan penilaian bahwa kinerja pegawai belum optimal dalam memberikan pelayanan. Atas dasar ini, pimpinan senantiasa memberikan himbauan kepada pegawai untuk senantiasa memberikan pelayanan yang pasti, sehingga penilaian masyarakat atas kinerja pelayanan yang diberikan terwujud sesuai tingkat kuantitas, kualitas, efisiensi dan efektifitas atas kepastian pemberian pelayanan.

Uraian tersebut di atas didukung oleh teori "*transparency*" yang tertuang dalam UNDP (Mardianto, 2006:18) menyatakan bahwa transparansi adalah memberikan pelayanan yang sesuai kebenaran, jelas, dan pasti agar tujuan dari suatu aktivitas tercapai.

Teori ini, didukung oleh konsep kunci yang dikemukakan oleh Mardiasmo (2005:64) bahwa dalam birokrasi pemerintahan setiap pelayanan publik adalah pelayanan yang terbuka. Hal ini mengingat bahwa instansi pemerintah adalah instansi yang mengurus pelayanan kepada publik, sehingga tidak boleh terdapat adanya penyimpangan, rahasia, atau penyelewengan yang dapat menimbulkan kerugian kepada publik sebagai subyek dan obyek yang harus dilayani dengan baik.

### **Pengaruh Pelayanan Adil dan Merata terhadap Kinerja Pegawai**

Suatu pelayanan yang adil dan merata, tentu yang dimaksud adalah bahwa setiap masyarakat yang mengurus PKB akan mendapat bentuk layanan yang sama dengan cara-cara yang adil, dan seluruhnya merata diperuntukkan pada setiap masyarakat yang mengurus PKB. Karena itu, pimpinan senantiasa memberikan instruksi kepada pegawai dalam memberikan pelayanan jangan sampai menimbulkan ketidakadilan dan pemerataan baik dalam pemberian pelayanan secara administrasi fisik, prosedur, mekanisme, dan pemberian informasi, karena itu setiap pelayanan harus berpihak kepada keadilan dan pemerataan yang diberikan.

Untuk mencapai suatu pelayanan yang baik dan dinilai bahwa pelayanan tersebut berpihak dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atas pelayanan yang diberikan, maka perlu diterapkan pelayanan yang adil dan merata atas pemberian pelayanan yang empati (kemampupahaman) atas pelayanan yang diberikan kepada setiap masyarakat

yang mengurus PKB sehingga terlihat kinerja pegawai baik atas pelayanan yang adil dengan mampu sesuai dengan tingkat pelayanan empati. Hal ini dilakukan agar setiap masyarakat yang mengurus PKB mampu menilai sikap dari setiap pegawai atas pelayanan yang diberikan yaitu mampu memahami keinginan dan harapan masyarakat atas pengurusan yang cepat, lancar, mudah, dan berkualitas, sehingga penilaian kinerja pegawai secara kuantitas, kualitas, efisien, dan efektif terpenuhi.

Berdasarkan uraian tersebut di atas didukung oleh teori “keadilan” yang dikemukakan oleh Luthen dalam Hasibuan (2003:102) menyatakan bahwa pelayanan yang baik adalah pelayanan yang adil untuk memberikan kesejahteraan yang merata kepada setiap masyarakat.

### **Pengaruh Pelayanan Ekonomis terhadap Kinerja Pegawai**

Melakukan suatu pelayanan, memerlukan adanya suatu pengorbanan baik waktu, tenaga, dan biaya. Suatu kegiatan pelayanan cenderung mempengaruhi pelayanan terhambat apabila pemberian pelayanan tersebut tidak ekonomis. Suatu pelayanan yang ekonomis adalah pelayanan yang diberikan dengan tidak membebani atau tidak memberikan konsekuensi adanya kesulitan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan terbaik.

Suatu pelayanan pembiayaan yang dikenakan kepada masyarakat sebaiknya pelayanan tersebut ditunjukkan dalam bentuk penetapan biaya yang wajar. Penetapan biaya wajar dalam pengurusan PKB adalah pelayanan yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sehingga penetapan biaya tidak dipermainkan atau disesuaikan dengan keinginan pihak yang memberikan pelayanan atau menimbulkan adanya praktek yang tidak sesuai dengan penetapan biaya yang diberikan. Karena itu penetapan biaya yang wajar menjadi penting dalam menilai kinerja pegawai

untuk dapat memberikan kepuasan dalam kuantitas, kualitas, efisiensi dan efektifitas atas pelayanan ekonomis yang diberikan kepada masyarakat dalam pengurusan PKB.

Berdasarkan hal tersebut di atas, didukung oleh teori “hemat” yang dikemukakan oleh Richard Richardo dalam Jhingan (2004:24) menyatakan bahwa setiap pelayanan publik mengedepankan pelayanan yang hemat dalam memenuhi kepuasan pelayanan masyarakat.

Konsep kunci yang mendukung dari teori di atas dikemukakan Jhingan (2004:28) bahwa suatu pelayanan dinilai ekonomis jika masyarakat mampu menjangkau biaya pelayanan tanpa merasa berat atau terbebani atas pengenaan biaya yang ditetapkan dalam menerima pelayanan publik.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

1. Secara simultan pelayanan publik yang terdiri dari pelayanan yang sederhana, tepat waktu, terbuka, adil, dan ekonomis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Samsat Wilayah I Makassar berdasarkan kuantitas, kualitas, efisiensi dan efektifitas kerja pegawai.
2. Secara parsial dari pelayanan publik yang diteliti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Samsat Wilayah I Makassar. Hal ini ditunjukkan oleh :
  - a. Pelayanan sederhana memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja sesuai dengan penerapan pelayanan yang tidak berbelit-belit, tidak antrian, dan prosedur pelayanan yang tidak memakan waktu lama.
  - b. Pelayanan tepat waktu berpengaruh signifikan terhadap kinerja sesuai dengan keinginan dan harapan

- masyarakat serta konsistensi pegawai dalam pemberian pelayanan publik.
- c. Pelayanan yang terbuka berpengaruh signifikan terhadap kinerja berdasarkan pemberian layanan informasi yang transparan, jelas dan pasti.
  - d. Pelayanan adil berpengaruh signifikan terhadap kinerja sesuai dengan jangkauan pelayanan yang merata, tidak diskriminatif dan bersifat empat.
  - e. Pelayanan ekonomis berpengaruh signifikan terhadap kinerja sesuai dengan pengenaan biaya yang sesuai standar dan wajar.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik yang ekonomis dominan berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kantor Samsat Wilayah I Makassar.

#### Saran

1. Disarankan di masa akan datang, pelayanan publik yang diterapkan pegawai Kantor Samsat Wilayah I Makassar lebih ditingkatkan lagi baik dalam hal pemberian pelayanan yang sederhana, tepat waktu, terbuka, adil, dan ekonomis, sehingga memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai.
2. Disarankan agar pelayanan publik yang ekonomis menjadi perhatian untuk dipertahankan, karena diketahui bahwa kuantitas, kualitas, efisiensi dan efektifitas pelayanan yang diberikan aparat akan terjangkau oleh masyarakat dengan adanya biaya pelayanan yang ekonomis.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Ashilah, Zahrani, 2003. *Pelayanan Publik dalam Kepuasan Masyarakat*. Penerbit Bina Harapan Ilmu, Surabaya.
- Boeyong Soetanto, 2001. *Standar Pelayanan Minimal: Tinjauan Ekonomis dalam Keterjangkauan Biaya Pelayanan*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Brinthin, Gergori, 1999. *The Public Service in Theory and Practice*. Prentice Hall, USA.
- Douglas, Rafael, 1985. *The Sufficiency of Public Service with Sign of Added Value*. John Wiley and Sons Published.
- Gontaro, Alva, 2003. *Keterbukaan dan Transparansi Pelayanan Pemerintahan*. Penerbit Rajawali Press, Jakarta.
- Gurici, Guntur, 2003. *Pentingnya Ketepatan Waktu dalam Pelayanan Kerja*. Penerbit Sinar Ilmu, Bandung.
- Handoko, T. Hani, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. BPFE, Yogyakarta.
- Ilham Thamrin, 2005. *Keadilan yang Merata dan Tanpa Diskriminasi dalam Pelayanan Organisasi Kerja*. Penerbit Pustakajaya, Jakarta.
- Kadir, Mustafa, 2004. *Menghindari Pelayanan yang Diskriminatif*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2005. *Perilaku dan Budaya Organisasi*. PT. Refika Aditama Bandung.
- Margaretha, Dallin, 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. PT Refika Aditama Bandung.
- Murphy, Marthin, 2001. *The Service Public as The Required Access*. Published by Free Press, USA.
- Natsir, Muh., 2004. *Penerapan Sistem Pelayanan Minimal*. Penerbit Aditya Buana Ilmu, Bandung.

- Nurdin, Djalil, 2003. *Pentingnya Ketepatan Waktu dalam Pelayanan Prima*. Penerbit Harvarindo, Jakarta.
- Rewass, Josef. 2003. *Prospek Pelayanan Publik di Negara Republik Indonesia*, PT. Raja Grafindo, Jakarta.
- Rivai, Veithzal, 2004. *Performance Appraisal*. PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Rizal, Syamsurya, 2004. *Transparansi Pelayanan dan Standar Pelayanan Minimal*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Sianipar, Salim, 2002. *Administrasi Kependudukan dan Kepegawaian*. Penerbit Grasindo, Bandung.
- Slamet, Prajudi Atmosudirdjo, 2004. *Organisasi dan Management*, Penerbit Alumni, Bandung.
- Sugianto, Arif, 2001. *Pelayanan Publik dan Pelayanan Prima*. Penerbit Jayapustaka, Jakarta.
- Wahyudi, 2004. *Bentuk-bentuk Pelayanan Minimal suatu Organisasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.
- Yoga, Nyoman, 2003. *Aktivitas Pelayanan yang Berkualitas*. Penerbit Rajawali Press, Jakarta.

#### **Dokumen-dokumen:**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri No. 81 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Umum.

Peraturan Daerah No. 100 Tahun 2005 tentang Standar Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang No. 33 Tahun 2004 tentang Pembagian Keuangan Pemerintah Pusat dan Daerah