

ABSTRACT

THE RELATION OF INTERNAL SERVICE QUALITY AND EXTERNAL SERVICE QUALITY

(The study of Taxpayer's satisfaction level to the Service Quality in SAMSAT
Bandar Lampung)

By

M. Dedy Zulyan

Supervisor

Dr. Suwondo, M.A

Co. Supervisor

Drs. Yana Ekana, PS, M.Si

Payment of vehicle tax is a responsibility for the owner of two-wheeled and four-wheeled vehicles. In tax payment, we are directly related to public services provided by the government in SAMSAT. In this case the government has two customers to be served, the employees of SAMSAT and taxpayer itself. If the government gives good services to the employees, it will impact positively to the employees in serving taxpayer, so the services will be better then it will give satisfaction to the taxpayer.

The purpose of this study are: to find out and to analyze the relation between internal service quality and external service quality of the employees in SAMSAT Bandar Lampung. This study uses correlational study method, that we know as the continuation of descriptive type, such as collect the data, formulate systematically, factually and accurately.

The result of this study showed that : by using Spearman Rank correlation, the correlation between X and variables is 0,47, it includes in medium positive correlation (0,401 – 0,600). The result of hypothesis test by using t test showed that $t_{count} = 2,8253$, it means $t_{count} \geq t_{table}$, while $t_{count} = 2,8253 \geq t_{table} = 2,048$, so H_0 is ignored and H_a is accepted. It means there is a positive and significant relation between internal service quality and external service quality to the taxpayer's satisfaction level in SAMSAT Bandar Lampung, Lampung Province. Taxpayer's satisfaction level on service quality in SAMSAT Bandar Lampung has been fine.

Keyword : Internal Service Quality, External Service Quality, Taxpayer's Satisfaction

ABSTRAK

HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN INTERNAL DENGAN KUALITAS LAYANAN EKSTERNAL

(Studi Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Samsat Kota Bandar Lampung)

Oleh

M. Dedy Zulyan

Pembimbing Utama

Dr. Suwondo, M.A

Pembimbing Pembantu

Drs. Yana Ekana, PS, M.Si

Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap masyarakat yang memiliki kendaraan roda dua dan roda empat. Dalam pembayaran pajak kita berhubungan langsung dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah di kantor samsat. Dalam hal ini pemerintah memiliki dua pelanggan sekaligus yang harus dilayani, yaitu pegawai kantor samsat dan wajib pajak itu sendiri. Jika pemerintah memberikan pelayanan yang baik kepada pegawai maka akan berdampak positif kepada pelayanan pegawai terhadap wajib pajak, sehingga akan membuat pelayanan menjadi baik dan memberikan kepuasan kepada wajib pajak.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis hubungan antara kualitas layanan internal para pegawai dengan kualitas layanan eksternal di Kantor Samsat Kota Bandar Lampung serta untuk mengetahui tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan di Kantor Samsat Kota Bandar Lampung. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian korelasional, yang sebenarnya tipe ini adalah kelanjutan dari tipe deskriptif, yaitu menghimpun data, menyusun secara sistematis, faktual dan cermat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil yang diperoleh dengan menggunakan korelasi Rank Spearman diketahui bahwa korelasi antara variabel X dan Y adalah 0.471 dan termasuk dalam korelasi positif sedang (0,401 - 0,600). Hasil uji hipotesis dengan menggunakan uji t diperoleh bahwa $t_{hitung} = 2.8253$ ini berarti $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ dimana $t_{hitung} = 2.8253 \geq t_{tabel} = 2.048$ maka H_0 ditolak dan H_a

diterima, berarti ada hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas layanan internal dan kualitas layanan eksternal dengan kepuasan wajib pajak di Kantor Samsat Kota Bandar Lampung Provinsi Lampung. Tingkat kepuasan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan di Kantor Samsat Kota Bandar Lampung sudah sangat baik.

Kata Kunci : Kualitas Layanan Internal, Kualitas Layanan Eksternal, Kepuasan Wajib Pajak

I. PENDAHULUAN

Pemerintah Daerah adalah pelaksana pemerintahan di daerah. Adapun fungsi pemerintah daerah yaitu melakukan pembinaan wilayah, pembinaan masyarakat, pemberian pelayanan, pemeliharaan dan perlindungan kepentingan umum. Selain itu, Pemerintah Daerah memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat menurut prakarsa sendiri, itulah salah satu ciri dari otonomi daerah.

Dalam hal ini pemerintahan baik pusat maupun daerah memiliki fungsi memberikan pelayanan baik secara perorangan maupun pelayanan publik bagi yang membutuhkan. Pemerintah harus adil dan merata dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan tanpa memandang status, jabatan, kekayaan, dan sebagainya. Keberadaan birokrasi Pemerintah merupakan hal yang mutlak yakni sebagai pelayan masyarakat (*publik service*). Sebagai pelayan masyarakat maka seyogyanya Pemerintah dituntut agar mampu memberi pelayanan yang terbaik (*Excellent service*).

Pemerintah yang dimaksud sebagai pelayanan masyarakat dalam hal ini yaitu kantor samsat Kota Bandar Lampung mengenai Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), selanjutnya masyarakat juga berharap agar aparaturnya Pemerintah khususnya aparaturnya kantor samsat dapat memberi pelayanan yang terbaik dalam artian ada kejelasan, kepastian, ada keterbukaan, cepat, tepat, akurat, ramah, mudah, tidak berbelit-belit dan murah. Hal ini sangat sesuai seperti yang dikemukakan oleh Lukman (2002:16) dari Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia bahwa pelayanan yaitu upaya membantu, menyediakan, mengurus dan menyiapkan apa yang diperlukan oleh orang lain baik berupa barang atau jasa dilakukan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan standar pelayanan. Produk barang atau jasa yang dihasilkan dapat dinikmati masyarakat melalui proses dan sikap kerja Aparatur yang ramah dan baik sehingga masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan tersebut. Kalau hal ini terjadi maka akan menumbuhkan kepercayaan (*trust*), kesetiaan dan loyalitas dari masyarakat untuk dapat berurusan kembali dengan birokrasi.

Sesuai dengan keterangan yang berhasil peneliti peroleh selama pra-riset menunjukkan bahwa berurusan dengan Kantor Samsat dalam hal pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang semula dijanjikan akan selesai dalam waktu beberapa jam pada kenyataannya bisa sampai satu hari atau dua hari. Di samping itu tingkat disiplin aparat yang rendah seperti, datang tidak tepat waktu, pulang pada saat jam kantor belum berakhir serta tak ada ditempat pada saat masyarakat memerlukan pelayanan.

Semua ketidaknyamanan dalam pelayanan di kantor samsat ini semata-mata bukan hanya kesalahan dari pegawai yang melayani, tapi juga dari peran pemerintah itu sendiri selaku pemberi jasa kepada masyarakat atau wajib pajak.

Sebenarnya sebuah organisasi seperti Pemerintah harus menghadapi dua macam *customer* sekaligus, yakni secara internal adalah para pegawai dan secara eksternal adalah masyarakat. Jadi jika organisasi ingin memberi layanan yang unggul terhadap *customer*, maka peningkatan kualitas layanan harus dilakukan pula secara internal (*internal service quality*) dan secara eksternal (*external service quality*). Peningkatan kualitas layanan secara internal akan berdampak pada kepuasan kerja (*job satisfaction*) para pegawai, selanjutnya kepuasan kerja ini akan mempengaruhi kualitas layanan eksternal kepada masyarakat, dan akhirnya masyarakat akan memperoleh kepuasan atas layanan organisasi tersebut.

Kantor Samsat merupakan sebuah organisasi yang juga harus menghadapi dua *customer* sekaligus, yaitu para pegawai (internal) dan wajib pajak (eksternal). Namun pihak kantor samsat sering melupakan aset karyawan yang dimilikinya dan para wajib pajak yang harus dilayani setiap hari nya.

Suatu organisasi yang *customer centric* seperti kantor samsat harus terus menerus berusaha melayani setiap pelanggan dengan empati dan selalu memberdayakan pelanggan, dan bukannya menjadikan pelanggan sekedar sebagai sasaran. Dengan paradigma seperti ini keberlanjutan organisasi seperti kantor samsat dapat terjamin.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah, Apakah ada hubungan yang positif dan signifikan antara tingkat kualitas layanan internal pegawai dengan kualitas layanan eksternal pegawai kepada wajib pajak di Kantor Samsat Kota Bandar Lampung ? dan Bagaimana tingkat kepuasan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan di Kantor Samsat Kota Bandar Lampung ?

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis hubungan antara kualitas layanan internal para pegawai dengan kualitas layanan eksternal di Kantor Samsat Kota Bandar Lampung dan untuk mengetahui tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan di Kantor Samsat Kota Bandar Lampung.

II. METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah korelasional, yang sebenarnya tipe ini adalah kelanjutan dari tipe deskriptif, yaitu menghimpun data, menyusun secara sistematis, faktual dan cermat (Issac dan Michael, 1981 : 48).

Tipe korelasional meneliti hubungan diantara variabel-variabel. Tipe korelasional bertujuan meneliti sejauh mana variasi pada suatu faktor berkaitan dengan variasi pada faktor lain.

B. Definisi Operasional

1. Kualitas Layanan Internal

Kualitas Layanan Internal (*internal service quality*) adalah aktivitas layanan dan semua sumberdaya yang dilakukan oleh pihak pemerintah dengan tujuan agar

pegawai memperoleh kepuasan kerja. Dalam hal ini keberhasilan layanan internal menjadi sebuah variabel X, dengan indikator :

1. *Tools* yaitu Peralatan (termasuk sistem informasi) telah disediakan oleh pemerintah untuk kepentingan melayani wajib pajak.
2. *Policies and Procedures* yaitu Kebijakan, peraturan dan prosedur kerja mendukung layanan terhadap wajib pajak.
3. *Teamwork* yaitu Kerjasama terjalin baik, antar pegawai maupun antar bagian.
4. *Management Support* yaitu Atasan mendukung kemampuan pegawai dalam memberi layanan terhadap wajib pajak.
5. *Goal Aligment* yaitu Sasaran kerja yang dicapai segaris/searah dengan misi kantor samsat.
6. *Effective Training* yaitu Pelatihan kerja yang efektif dan berguna dilakukan secara rutin.
7. *Communication* yaitu Komunikasi secara vertikal dan horizontal, keduanya terjalin dengan baik.
8. *Rewards and Recognition* yaitu Hasil kerja pegawai dihargai dan diakui.

2. Kualitas Layanan Eksternal

Kualitas Layanan Eksternal adalah kondisi dan kegiatan untuk memuaskan wajib pajak. Dimensi yang dikembangkan dalam penelitian ini menjadi sebuah variabel Y, dengan indikator :

1. *Tangibles* : a. Fasilitas fisik, b. Perlengkapan, c. Pegawai, d. Sarana Komunikasi
2. *Reliability* : a. Layanan cepat dan segera, b. Sikap simpatik, c. Menepati janji, d. Sistem pencatatan yang akurat, e. Layanan secara keseluruhan memuaskan

3. *Responsiveness* : a. Karyawan siap dan bersedia membantu, b. Karyawan tidak terlalu sibuk, c. Tanggap terhadap permintaan wajib pajak
4. *Assurance* : a. Pengalaman luas, b. Memiliki kompetensi, c. Bersikap sopan, d. Dapat dipercaya
5. *Empathy* : a. Mudah menjalin relasi, b. Mudah diajak komunikasi, c. Memberi perhatian personal, d. Memahami kebutuhan spesifik

C. Teknik Pengumpulan Data

Guna mendapatkan data yang diinginkan dalam rancangan penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengolahan data sebagai berikut :

1. Studi Kepustakaan (*Library Research*)
2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Adapun untuk mendapatkan data tersebut digunakan cara sebagai berikut :
Obsevasi, Wawancara dan Kuisisioner.

D. Metode Analisis Data

Setelah data dimasukkan dalam tabel, kemudian diadakan pengujian data dengan menggunakan analisis kualitatif dan analisis kuantitatif.

1. Analisis Kualitatif
2. Analisis Kuantitatif

Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis secara kuantitatif. Teknik analisa data pada penelitian ini menggunakan rumus Rank Spearman yang dapat digunakan untuk mengkorelasikan variabel-variabel yang skornya ratio, interval atau ordinal. Analisis data dalam penelitian ini

menggunakan bantuan Program SPSS *for Windows Evaluation Version*. Bentuk rumus Rank Spearman adalah sebagai berikut :

$$r_s = \frac{\Sigma[R(X) - R(Y)]^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan :

r_s = Koefisien Korelasi Spearman Variabel X dan Variabel Y

R = Ranking untuk masing-masing Variabel X dan Y

X = Hasil Skor Variabel X

Y = Hasil Skor Variabel Y

n = Jumlah Sampel Penelitian

(Husein Umar, 2002 : 173).

III. PEMBAHASAN

A. Kualitas Layanan Internal

Tabel 1. Kepuasan Pegawai Terhadap Kualitas Layanan Internal

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Frekuensi	Total Skor	Persentase
1	Sangat Puas	5	7	35	23,33
2	Puas	4	12	48	40
3	Cukup Puas	3	7	21	23,33
4	Kurang Puas	2	1	2	3,33
5	Tidak Puas	1	3	3	10
Jumlah			30	109	100
Rata-Rata			3.6		

Sumber: Data Diolah, 2010

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa 7 orang pegawai mengatakan sangat puas dengan persentase 23,33%, kemudian 12 orang mengatakan puas

(40%), selanjutnya 7 orang mengatakan cukup puas (23,33%), 1 orang mengatakan kurang puas (3,33%) dan 3 orang mengatakan tidak puas (10%).

Dari hasil ini dapat dilihat bahwa kualitas layanan internal di kantor samsat sudah baik karena sebagian pegawai sudah merasa puas dengan hasil yang mereka dapat.

Jadi dari variabel X yaitu kualitas layanan internal, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan internal yang diterima oleh pegawai samsat sudah baik. Hal ini jelas berdasarkan data kuesioner diatas.

Berdasarkan teori yang digunakan oleh Hallowel, et.all (1996), dimana kualitas layanan internal adalah kegiatan yang bertujuan agar karyawan memperoleh kepuasan kerja atas layanan yang mereka terima dari pihak manajemen. Kualitas layanan merupakan sesuatu yang penting, dan seperti apa pentingnya kualitas itu tergantung pada rincian tugas organisasi dan para karyawannya. Secara lebih spesifik dapat diartikan bahwa sebelum organisasi itu memperbaiki kualitas layanan eksternal terhadap para pelanggan, harus terlebih dahulu melayani kebutuhan organisasi secara internal, yakni para karyawan. Pendapat ini secara jelas menyiratkan pentingnya kualitas layanan internal.

Hasil yang didapat dari kantor samsat menunjukkan bahwa organisasi ini sudah melayani para pegawai nya dengan baik, hal ini dapat dilihat dari rincian kuesioner yang sudah disebar ke responden yaitu para pegawai. Dari 8 sub variabel terdapat 3 variabel yang belum maksimal dicapai oleh kantor samsat, yaitu sub variabel kebijakan dan peraturan, dukungan manajemen serta sasaran

kerja. Pada ketiga sub variabel tersebut masih terlihat kepuasan pegawai pada kategori sedang atau cukup puas, untuk itu agar dapat ditingkatkan lagi pelayanan pada sub variabel tersebut.

Dari hasil ini kita dapat menyimpulkan bahwa pemerintah selaku pihak yang memberi pelayanan kepada masyarakat sudah memberikan pelayanan dengan baik kepada para pegawai nya. Kita mengharapkan para pegawai juga memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat selaku konsumen dan sekaligus wajib pajak.

B. Kualitas Layanan Eksternal

Tabel 2. Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Eksternal

No	Klasifikasi Jawaban	Skor	Frekuensi	Total Skor	Persentase
1	Sangat Puas	5	15	75	50
2	Puas	4	10	40	33,33
3	Cukup Puas	3	1	3	3,33
4	Kurang Puas	2	1	2	3,33
5	Tidak Puas	1	3	3	10
Jumlah			30	123	100
Rata-Rata			4.1		

Sumber: Data Diolah, 2010

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa 15 orang wajib pajak mengatakan sangat puas dengan persentase 50%, kemudian 10 orang mengatakan puas (33,33%), selanjutnya 1 orang mengatakan cukup puas (3,33%), 1 orang mengatakan kurang puas (3,33%) dan 3 orang mengatakan tidak puas (10%).

Dari hasil ini dapat dilihat bahwa kualitas layanan eksternal yang diterima wajib pajak dari kantor samsat sudah sangat baik karena sebagian wajib

pajak sudah merasa puas dengan hasil pelayanan yang mereka terima. Jadi dari variabel Y yaitu kualitas layanan eksternal, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan eksternal yang diterima oleh wajib pajak sudah sangat baik. Hal ini jelas berdasarkan data kuesioner diatas.

C. Analisis Kualitatif

Dalam penelitian ini, hasil yang didapat adalah Pemerintah telah memberikan pelayanan yang baik kepada para pegawai nya yaitu pegawai Kantor Samsat Kota Bandar Lampung yang dalam hal ini adalah pemberi layanan pajak kendaraan bermotor (PKB) kepada masyarakat. Mulai dari peralatan yang disediakan pemerintah, fasilitas tempat, sarana dan prasarana, gaji yang cukup, pelatihan-pelatihan kerja yang efektif, hingga peraturan dan kebijakan-kebijakan yang dibuat pemerintah supaya lebih memudahkan pegawai nya dalam melakukan pelayanan yang maksimal.

Dari data yang didapat, nilai tertinggi untuk kepuasan pegawai berada pada sub variabel kerjasama yaitu 4,4 pada kategori puas. Kantor samsat Kota Bandar Lampung merupakan pelayanan satu atap yang terdiri dari Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Lampung, Jasa Raharja dan Kepolisian. Jika kerjasama dari tiga instansi ini buruk maka akan mempengaruhi kualitas layanan nya kepada masyarakat, oleh sebab itu kerjasama yang baik ini menghasilkan pelayanan yang baik pula bagi konsumen nya.

Selain itu, gaji yang diterima oleh para pegawai sudah memuaskan, hal ini dapat dilihat dari hasil olah data yang menghasilkan nilai 4 pada kategori puas untuk

gaji yang diterima pegawai. Tidak dapat dipungkiri jika gaji, upah atau insentif yang diberikan kepada pegawai dapat mempengaruhi kinerja para pegawai dalam melayani wajib pajak nya. Hal tersebut memberikan kepuasan tersendiri bagi seseorang yang bekerja jika mendapatkan hasil yang maksimal. Untuk bekerja secara maksimal memang tidak hanya dari gaji ataupun kerja sama, tapi dari faktor lain juga diperlukan seperti peralatan, peraturan, manajemen yang baik, pelatihan dan komunikasi yang baik. Hal-hal seperti inilah yang diperlukan untuk membuat pelayanan yang lebih maksimal lagi bagi pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Jika pemerintah sudah melaksanakan tugas nya dengan memberi pelayanan yang memuaskan kepada para pegawai nya, maka apakah para pegawai telah memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat atau wajib pajak nya? Dari hasil penelitian ini didapatkan bahwa masyarakat selaku wajib pajak sudah sangat puas dengan pelayanan pegawai kantor samsat. Mereka menilai bahwa pelayanan para pegawai sudah lebih baik dari tahun-tahun sebelumnya. Peningkatan mutu yang lebih baik ini disebabkan karena kepuasan kerja pegawai kantor samsat yang diberikan oleh pemerintah sudah baik, oleh sebab itu pelayanan nya pun semakin baik.

Seperti yang sudah di ulas sebelumnya bahwa sebuah organisasi seperti Pemerintah itu menghadapi dua macam *customer* sekaligus, yakni secara internal adalah para pegawai dan secara eksternal adalah masyarakat. Jadi jika organisasi ingin memberi layanan yang unggul terhadap *customer*, maka peningkatan kualitas layanan harus dilakukan pula secara internal (*internal service quality*) dan

secara eksternal (*external service quality*). Peningkatan kualitas layanan secara internal akan berdampak pada kepuasan kerja (*job satisfaction*) para pegawai, selanjutnya kepuasan kerja ini akan mempengaruhi kualitas layanan eksternal kepada masyarakat, dan akhirnya masyarakat akan memperoleh kepuasan atas layanan organisasi tersebut.

Jadi kepuasan kerja (*job satisfaction*) terhadap pegawai sangat mempengaruhi pelayanan yang diberikan dari pegawai tersebut kepada masyarakat. Dalam penelitian ini hubungan antara kualitas layanan internal yang diterima pegawai kantor samsat dengan kualitas layanan eksternal yang diterima masyarakat sudah berjalan dengan baik, karena pegawai merasa dilayani dengan baik oleh pemerintah dan pegawai pun memberi pelayanan yang baik pula kepada masyarakat dan masyarakat pun merasa puas dengan pelayanan dari pemerintah yang dalam hal ini diwakilkan oleh pegawai kantor samsat.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Ada hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas layanan internal dan kualitas layanan eksternal dengan kepuasan wajib pajak di Kantor Samsat Kota Bandar Lampung Provinsi Lampung. Kualitas layanan internal yang baik menentukan kepuasan pegawai, selanjutnya pegawai memberikan layanan nilai yang tinggi (kualitas layanan eksternal) kepada wajib pajak, kemudian wajib pajak memperoleh kepuasan dan menjadikan wajib pajak loyal, dan akhirnya pertumbuhan kantor samsat akan terjamin.

2. Kualitas layanan internal yang diterima oleh pegawai samsat sudah cukup puas, jadi kepuasan pelayanan yang diterima pegawai akan menimbulkan *job satisfaction* atau kepuasan kerja, dengan kepuasan kerja yang diterima pegawai maka pegawai dapat melayani wajib pajak pajak nya dengan baik dan memberikan kepuasan terhadap layanan nya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arfani, Riza Noor. 1996. *Demokrasi Indonesia Kontemporer*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2001. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Halowell, Schelsinger & Zornitsky, 1996. "Internal Service Quality, Customer and Job Satisfaction", *Human Resources Planning*, 19, 2; ABI/ INFORM Global, p.20
- Kumorotomo. 2001. *Etika Administrasi Negara*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Lukman. 2002. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta.
- Sianipar, JP. 2001. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta.
- Tjokroaminoto, Bintoro. 2002. *Reformasi Nasional penyelenggaraan Good Governance Dan Perwujudan Masyarakat Madani*. LAN, Jakarta.
- Widodo. 2001. *Good Governance* Telaah dari Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi. Insan Cendekia. Surabaya.
- Zeithaml, Parasuraman, Berry, 1990. "Delivering Quality Service", New York : The Free Press (Lihat juga Subhash *et al.*, 2000, *International Journal Of Retail and Distribution Management*).