KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Fenti Mansyar dan Abdul Sadad

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

Abstract: Quality Public Service. This study to know quality and inhibit factors of public service at UDD PMI Kampar regency associated with service to donor, service to demand donor for patients. This study used qualitative methods, ie by collecting, classifying and tabulating data obtained from observation and from the documents available at the study site and then link it to conclude that shows in general service at UDD PMI Kampar regency can be good and runs smoothly though still to be improved and there are many ways that could potentially improve the quality of service that is not yet explored. Quality of service that given by UDD PMI Kampar regency in terms of physical facilities and infrastructure that is already being felt inadequate especially office buildings are now occupied, because susceptible to floodings, as well es with other supporting equipments.

Abstrak: Kualitas Pelayanan Publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas dan faktor-faktor penghambat pelayanan publik di UDD PMI Kabupaten Kampar yang berhubungan dengan pelayanan pada donor dan pelayanan pada permintaan darah untuk pasien. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu dengan mengumpulkan, mengklasifikasi dan mentabulasi data yang diperoleh dari pengamatan maupun dari dokumen-dokumen yang tersedia di lokasi penelitian kemudian menghubungkannya dengan teori lalu mengambil kesimpulan sehingga menunjukkan secara umum pelayanan di UDD PMI Kabupaten Kampar dapat dikatakan baik dan berjalan dengan lancar meskipun masih ada yang harus diperbaiki dan masih banyak cara yang berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan yang masih belum digali. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh UDD PMI Kabupaten Kampar dilihat dari sisi fisik sarana dan prasarana yang ada sudah mulai dirasakan tidak memadai terutama gedung kantor yang sekarang ditempati karena rentan terjadi banjir, begitu juga halnya dengan peralatan penunjang lainnya.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, pelayanan publik, UDD PMI

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan kebutuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Misalnya di bidang kesehatan yang bersifat mutlak dan erat kaitannya dengan kesejahteraan masyarakat. Untuk semua pelayanan yang bersifat mutlak, negara dan aparaturnya berkewajiban untuk menyediakan layanan yang bermutu dan mudah didapatkan setiap saat. Salah satu wujud nyata penyediaan layanan publik di bidang kesehatan adalah adanya Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia (UDD PMI) yang menyediakan pelayanan darah. Pelayanan darah ini merupakan upaya pelayanan kesehatan yang memanfaatkan darah manusia sebagai bahan dasar dengan tujuan kemanusiaan dan tidak untuk tujuan komersial.

Beberapa keluhan yang berhasil diliput media menunjukkan indikasi kualitas pelayanan di UDD PMI Kabupaten Kampar belum sesuai dengan harapan masyarakat. Fenomena yang terjadi di Kabupaten Kampar misalnya, dimana jumlah donor darah pengganti dan donor langsungnya lebih besar daripada donor sukarela. Padahal target pelayanan transfusi darah berupaya memenuhi kebutuhan darah yang bermutu, aman dan mencukupi. Unit Donor Darah Kabupaten Kampar adalah satu-satunya tempat pelayanan darah yang ada di Kabupaten Kampar, dalam kegiatannya saat ini melayani kebutuhan darah dari rumah sakit umum daerah dan rumah sakit swasta yang ada di wilayah Kabupaten Kampar.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas dan faktor-faktor penghambat pelayanan publik di UDD PMI Kabupaten Kampar yang berhubungan dengan pelayanan pada donor dan pelayanan pada permintaan darah untuk pasien.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumentasi pribadi, catatan, memo dan resume lainnya. Kenyataan yang terjadi di lingkungan kemudian dihubungkan dengan teori lalu mengambil kesimpulan sehingga menghasilkan sebuah hipotesa dengan cara menarik kesimpulan sementara. Teknik pengumpulan data yang nantinya akan digunakan dalam menarik kesimpulan pada penelitian ini adalah: a) Observasi yaitu mengumpulkan data dengan cara mengamati langsung ke lokasi Penelitian; b) Wawancara (interview) yaitu teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan terhadap dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan; c) Studi Literatur dilakukan dengan mengumpulkan bahan-bahan tertulis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

***Tangible* terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi**

Setelah dilakukan observasi langsung pada fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi pada UDD PMI Kabupaten Kampar, terlihat fasilitas fisik dan peralatan merupakan bangunan yang mengalami renovasi tahun 2006 akan tetapi belum memenuhi standar fasilitas, yang mana pada saat pembangunan gedung tersebut tidak ditinggikan sehingga pada musim hujan seringkali terjadi banjir, belum terdapat ruang tunggu pasien yang nyaman, tidak terdapatnya sarana alat kesehatan yang cukup seperti tempat tidur donor yang nyamandan tidak adanya televisi diruang pengambilan darah donor.

Begitupun dengan ruangan-ruangan lain, seperti ruang pendaftaran donor, ruang pelayanan permintaan darah untuk pasien, yang berada di bagian depan gedung. Hampir dapat dikatakan tidak layak karena keluarga pasien dapat masuk langsung ke ruang pengambilan darah donor karena tidak adanya loket yang terpisah. Letak ruang tunggu sekaligus tempat istirahat donor

setelah menyumbangkan darah yang berada tepat di tengah-tengah UDD PMI menjadi bagian sentral. Justru itulah banyak orang yang berlalu lalang sekaligus berdesakan. Ruang tunggu memiliki satu pintu yang berfungsi sebagai pintu masuk dan pintu keluar, hal tersebut menambah kesemrawutan.

***Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat**

Selama ini setiap petugas di UDD PMI melakukan berbagai kegiatan dalam satu waktu (bertumpuk), misalnya selain melakukan pelayanan kepada pasien yang meminta darah juga, pada saat yang sama mereka juga harus mengambil darah donor karena pada saat jam dinas mereka hanya berjumlah dua orang. Pada saat kegiatan turun kelapangan mengambil darah donor yang dikenal dengan Mobil Unit petugas yang diturunkan adalah petugas yang pada hari itu libur atau yang dinas malam.

Melihat kondisi petugas seperti itu, tampaknya tujuan pelayanan yang bermutu dan profesional yang dicanangkan untuk peningkatan kualitas pelayanan UDD PMI khususnya, tidak mungkin dapat dilaksanakan. Karena untuk mencapai pelayanan bermutu, benar-benar harus siap, baik sarana maupun prasarananya. Paling tidak, untuk jangka pendek sekarang ini, yang dapat dilakukan untuk mengarah pada pelayanan bermutu, adalah merubah sikap dan perilaku petugas kepada keluarga pasien dan pendonor yang menyumbangkan darahnya, yaitu berusaha ramah, sabar dan telaten dalam menghadapinya. Setelah itu, barulah sarana fisik yang perlu mendapat perhatian, seperti tempat yang nyaman untuk menerima keluarga pasien dan donor yang datang ke UDD PMI maupun donor yang ada pada saat kegiatan Mobil Unit.

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang handal dapat diterjemahkan juga sebagai ketepatan waktu, pelayanan yang sama dan adil untuk donor dan keluarga pasien yang meminta darah serta sikap yang simpatik merupakan bentuk pelayanan yang diharapkan oleh donor dan keluarga pasien yang meminta darah. Hal ini

belum terpenuhi setiap unturnya dalam pelayanan yang diberikan. Padahal hal ini sangat penting karena obat yang sangat mujarab sebenarnya bagi orang sakit adalah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai yang diinginkan.

Responsiveness, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan

Respon petugas selama berada di UDD PMI Kabupaten Kampar cukup baik. Ini tergambar dari adanya kotak saran yang tersedia di unit pelayanan. Setiap satu bulan sekali dilakukan *staf meeting*, pada waktu itu selalu kotak sarannya dibuka dan dibahas dalam rapat staf UDD. Dimensi daya tanggap di UDD PMI Kabupaten Kampar harus lebih ditingkatkan lagi agar semua donor dan keluarga pasien yang membutuhkan darah mendapatkan kepuasan yang tinggi terhadap daya tanggap petugas kesehatan. Karena UDD PMI merupakan satu-satunya tempat pelayanan darah, maka petugas harus dapat melayani masyarakat dengan baik. Bagi keluarga donor dan keluarga pasien, karena tempat pelayanan darahnya cuma ada satu, maka sering kali mereka tidak lagi memikirkan daya tanggap petugas ataupun mutu dan kualitas pelayanan yang ada.

Competence, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan

Setiap orang tampaknya mempunyai tugas yang cukup banyak. Selain kegiatan pengambilan darah donor, juga melakukan kegiatan melayani permintaan darah untuk pasien. Banyak pekerjaan yang pada akhirnya dibawa pulang sebagai pekerjaan rumah. Sementara bila sudah di rumah pun pekerjaan domestik juga menanti mereka. Hal ini kadang-kadang juga mengganggu keluarga, dalam arti tidak dapat sepenuhnya memberi perhatian kepada keluarga. Misalnya pernah seorang petugas Tekhnis UDD juga bertanggung jawab dalam membuat laporan bulanan UDD yaitu laporan jumlah permintaan darah dan hasil sreening darah serta laporan hasil uji silang darah donor dan pasien. Akhirnya program pembuatan

laporan tersebut dilimpahkan kepada orang lain dan ia hanya konsentrasi pada bidang tekhnis UDD saja, karena dianggap pekerjaannya itu cukup berat. Kegiatan administrasi antara lain mencakup kegiatan: administrasi surat masuk dan surat keluar, menyimpan arsip data seluruh karyawan, melayani dan mengatur jadwal mobil unit, mengelola buku-buku di di UDD PMI, memantau permintaan darah donor dan kunjungan donor, merekap daftar hadir karyawan, membuat laporan keuangan bulanan UDD.

Kondisi di lapangan menunjukkan secara kualitas dan kuantitas, petugas yang ada belum memenuhi harapan. Kurangnya kesempatan untuk mengikuti pelatihan, ataupun seminar yang dapat memberikan pencerahan kepada petugas menyebabkan petugas belum dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal sehingga belum dapat memenuhi unsur-unsur kualitas pelayanan yang baik. Karena personil atau aparatur merupakan salah satu unsur yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan suatu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan sangat tergantung kepada sumber daya manusia aparatur atau personil, dengan demikian personel atau aparatur dalam menciptakan kualitas pelayanan harus cukup memiliki keahlian dan kemampuan untuk melaksanakan tugas pelaksanaan di bidangnya dan dituntut untuk melaksanakan perintah dari atasan atau pimpinan. Personel atau aparatur harus ada ketepatan dan kelayakan antara jumlah staf yang dibutuhkan dan keahlian sesuai dengan yang dimiliki agar pelaksanaan tugas pekerjaan yang ditanganinya berjalan dengan sebaik-baiknya tanpa ada keluhan dari masyarakat pelanggan tentang personel atau aparatur yang melaksanakan segala tugas yang khususnya melayani masyarakat.

Courtesy, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi

Prilaku dan sikap petugas terhadap pelanggan atau pelaku yang menerima pelayanan sudah menunjukkan prilaku yang ramah dan bersahabat

dan sudah tanggap terhadap keinginan pelanggan/pasien. Hal ini terlihat dari cara bicara petugas loket dalam berbicara dengan pelanggan ataupun cara petugas paramedis memanggil nama pelanggan. Pasien yang membutuhkan darah dan donor yang datang berasal dari RSUD, rumah sakit swasta ibu dan anak serta klinik bersalin yang tersebar di wilayah Kabupaten Kampar. Umumnya datang tidak mengenal waktu yang oleh para petugas UDD merupakan hal yang biasa dan harus dilayani dengan baik. Misalnya ketika jam sudah menunjukkan pukul 01.00 dini hari dimana petugas sudah siap-siap beranjak tidur, datang seorang laki-laki membawa surat permintaan darah dari rumah sakit, ia tetap diterima dan dilayani dengan baik oleh petugas yang ada.

Pelayanan yang diberikan oleh dokter dan staf UDD memang sudah baik. Cuma karena masih kekurangan pegawai, makanya ada pekerjaan yang dilakukan rangkap oleh petugas. Tapi permintaan darah yang masuk ke UDD PMI tidak selalu banyak ada kalanya dalam satu siklus dinas tidak ada sama sekali donor yang datang maupun pasien yang meminta darah. Kemampuan petugas kesehatan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan donor dan keluarga pasien sudah sesuai dengan apa yang seharusnya dilakukan oleh petugas, dimana petugas dalam memberikan pelayanan berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara.

Credibility, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat

Sikap jujur selalu dikedepankan oleh petugas, hal ini dapat dilihat dari tidak dipungutnya retribusi pembayaran bagi pelayanan donor dan permintaan darah yang meminta darah. Apabila pasien yang membutuhkan darah tersebut peserta BPJS yang merupakan program kementerian kesehatan yang menggratiskan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan, maka pasien

tersebut tidak dikenai biaya pemeriksaan. Dimensi *credibility* sangat penting, dimana kepentingan pelanggan yang membutuhkan darah dan donor ke UDD PMI harus diutamakan. Jika ini dijalankan maka secara tidak langsung upaya menarik kepercayaan masyarakat dapat terwujud. Namun dalam hal upaya menarik kepercayaan masyarakat sangat penting.

Security, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko

Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Ternyata tidak pernah terjadi kasus yang berbahaya sampai saat sekarang ini, tapi ada beberapa waktu stok darah dalam keadaan minim seperti waktu bulan Ramadhan karena jumlah pendonor yang berkurang sedangkan permintaan darah meningkat. Untuk hal itu pihak UDD mencari solusi seperti menghubungi kembali pendonor sukarela yang biasa donor.

Rasa aman dan nyaman terkait dengan fasilitas maupun sikap yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat. Melihat kepada pelayanan dan alat yang digunakan pada saat proses pemeriksaan darah untuk pasien menurut hemat peneliti sudah aman dan nyaman. Hal ini terkait dengan berbagai fasilitas dalam UDD PMI, peralatan yang digunakan untuk pengambilan darah donor aman tapi harus dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti kursi donor dan televisi agar donor dapat rileks pada saat pengambilan darahnya. Ruang tunggu donor dan tempat pengambilan darah untuk pasien dijadikan satu sehingga dirungan tersebut penuh sesak pada saat pada saat banyak permintaan darah dan donor yang mau menyumbangkan darahnya.

Access, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan

Mengacu kepada keadaan geografis, maka UDD PMI Kabupaten Kampar merupakan institusi pelayanan kesehatan yang kurang ter-

jangkau oleh masyarakat, karena letaknya yang agak jauh dari rumah sakit sehingga menyulitkan keluarga pasien mengambil darah. Apalagi pada kondisi pasien yang memerlukan darah segera disamping itu letaknya yang dekat dengan pasar membuat donor dan keluarga pasien yang membutuhkan darah sulit untuk memarkirkan kendaraannya pada saat hari pasar. Agar terjalin kontak, akses pendekatan antara petugas dengan donor dan keluarga pasien atau masyarakat yang mengunjungi, salah satunya petugas harus memberi kejelasan yang tepat saat menerima keluhan. Hal ini merupakan salah satu dari upaya untuk memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan. Untuk itu, masyarakat akan mengerti dengan kesulitan-kesulitan yang dihadapi aparat dalam menjalankan tugasnya sehingga masyarakat tidak banyak mengeluh dan dapat memaklumi apabila terjadi keterlambatan atau kesulitan yang dihadapi oleh aparat.

Kejelasan yang tepat terhadap keluhan donor dan keluarga pasien terlihat dari adanya penjelasan yang rinci oleh aparat kepada mereka terkait dengan keluhannya. Jika terkait dengan data dan informasi yang tidak valid dan akurat biasanya disampaikan secara khusus, antara petugas dengan donor dan keluarga pasien, dimana hal itu dilakukan untuk memperoleh solusi yang tepat dalam mengatasi keluhannya serta adanya persepsi yang sama antara petugas dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan darah.

Communication, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat

Pemecahan permasalahan yang didapatkan pada kotak saran. Salah satunya adalah informasi mengenai ketersediaan stok darah, dimana pada tahun 2011 untuk menanyakan stok darah yang ada petugas rumah sakit dan keluarga pasien hanya dapat menelpon no telpon UDD saja. Dengan banyaknya keluhan masyarakat dan petugas rumah sakit yang mengatakan nomor telepon UDD selalu sibuk, maka mulai tahun 2012

juga disediakan nomor handpone sehingga petugas rumah sakit dan keluarga pasien akan mudah untuk berkomunikasi mengenai ketersediaan darah. Ada juga keluhan masyarakat tentang penerapan donor pengganti, maksudnya darah yang sudah diambil keluarga pasien dari UDD PMI pada waktu-waktu tertentu seperti saat stok darah di UDD PMI sedikit, maka keluarga pasien diharapkan dapat mengganti darah tersebut. Waktu untuk mengganti darah yang sudah diambil adalah 3 hari kedepan dan golongan darahnya boleh apa saja. Maksud dari penggantian darah adalah agar stok darah di UDD PMI tidak kosong.

Keramahan dalam memberikan pelayanan merupakan faktor yang sangat penting untuk menjaga hubungan yang baik dengan masyarakat, seperti gerak tubuh, raut wajah, pakaian, komunikasi bahasa mulut dan tubuh merupakan hal penting yang harus dimiliki tiap-tiap petugas atau aparat sebagai penunjang keberhasilan suatu kualitas pelayanan yang baik. Karena hanya dengan hubungan yang baik, maka aspirasi atau keinginan pelanggan itu akan muncul.

Understanding the customer, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan

Dalam hal ini usaha yang dilakukan untuk mengetahui kebutuhan pelanggan, yaitu donor dan keluarga pasien hanya dari kotak saran. Ada pembahasan evaluasi UDD PMI yang dilakukan dalam rapat evaluasi yang dilakukan pada akhir tahun yaitu bulan Desember. Pada rapat evaluasi yang sempat peneliti ikuti membahas tentang pelayanan diluar gedung, seperti pelayanan donor darah keliling yang dikenal dengan Mobil Unit (MU). Kegiatan MU biasanya dilakukan dalam rangka memenuhi undangan dari Instansi Pemerintah, Swasta, Organisasi, Perguruan Tinggi dan tempat lainnya yang mengadakan kegiatan bakti sosial. Pada rapat evaluasi tersebut juga dibahas tentang pelayanan dalam gedung yang meliputi pelayanan pada donor dan keluarga pasien yang membutuhkan darah.

Mengapa kualitas pelayanan di UDD PMI Kabupaen Kampar masih belum memenuhi apa

yang diharapkan. Hal ini juga diakibatkan karena masih kurangnya fasilitas-fasilitas yang memberikan kenyamanan pada donor dan keluarga pasien, seperti ruangan donor yang nyaman dilengkapi dengan televisi dan tempat duduk donor, sehingga donor merasa nyaman saat menyumbangkan darahnya.

SIMPULAN

Secara umum pelayanan di UDD PMI Kabupaten Kampar dapat dikatakan baik dan berjalan dengan lancar, meskipun masih ada yang harus diperbaiki dan masih banyak cara yang berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan yang masih belum digali. Kualitas penyelenggaraan pelayanan di UDD PMI Kabupaten Kampar, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: *Tangible*, dari sisi fasilitas masih belum memadai baik secara fisik, peralatan, personil dan komunikasi; *Reliable*, hal ini belum terpenuhi setiap unsurnya dalam pelayanan yang diberikan; *Responsiveness*, terlihat upaya dalam memahami keinginan dari penerima layanan, hal ini terlihat dari adanya lembar pertanyaan sebagai pengukur kualitas pelayanan yang di berikan. Selanjutnya akan dibicarakan pada rapat bulanan untuk mencari solusi dari masalah tersebut; *Competence*, pendidikan yang dimiliki petugas untuk memberikan pelayanan sangat baik, karena rata-rata memiliki pendidikan kesehatan minimal Diploma 3; *Courtesy*, sikap petugas terhadap pelanggan atau penerima layanan sudah menunjukkan perilaku yang ramah dan bersahabat dan sudah tanggap terhadap keinginan pelanggan baik donor maupun keluarga pasien; *Credibility*, petugas UDD selalu mengedepankan sikap jujur dalam melayani masyarakat, hal ini dapat dilihat dari tidak dipungutnya retribusi pembayaran bagi pelayanan donor dan permintaan darah yang

meminta darah; *Security*, peralatan yang digunakan pada saat pengambilan darah donor sekali pakai sehingga donor terhindar dari bahaya penularan penyakit, darah donor yang diambil terlebih dahulu diperiksa dari penyakit menular lewat transfusi darah, baru selanjutnya dicocokkan dengan darah pasien; *Access*, letak yang jauh dari rumah sakit sangat menyulitkan masyarakat untuk menjangkaunya, begitu juga dengan letaknya yang dekat dengan pasar dapat menyulitkan masyarakat yang memerlukan jasa pelayanan darah; *Communication*, hal untuk selalu menyampaikan informasi baru sudah dilakukan melalui penyuluhan-penyuluhan luar gedung pada kegiatan Mobil Unit (MU), berupa promosi pentingnya donor darah bagi masyarakat yang membutuhkan darah dan bagi donor itu sendiri; dan *Understanding the customer*, sudah berusaha menampung aspirasi dan keinginan pengunjung akan tetapi dalam usaha memenuhi keinginan pengunjung masih terdapat kekurangan-kekurangan yang disebabkan oleh berbagai faktor.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul, 1988. *Pengantar Adnistrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Barata, Atep Adya, 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Dwiyanto, Agus, 1995. *Penilaian Kerja Organisasi Pelayanan Publik*. Makalah disampaikan pada Seminar Kinerja Organisasi Publik, Fisipol UGM, Yogyakarta
- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Thoha, Miftah, 1998. *Pokok-pokok Penyempurnaan Tata Kerja*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.