

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN STATISTIK TERINTEGRASI DI BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI SUMATERA SELATAN

Rina Puspita<sup>1</sup>, Kgs. M.Sobri<sup>2</sup>, Nurmah Semil<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana  
Universitas Sriwijaya

**Abstrak,** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Statistik Terpadu di BPS Provinsi Sumatera Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dan data diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan audio visual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Statistik Terpadu di BPS Provinsi Sumatera Selatan telah memenuhi harapan pengunjung walaupun masih ada yang belum memenuhi harapan pengunjung. Hal ini ditunjukkan dengan sarana dan fasilitas secara keseluruhan dalam kondisi baik namun ketersediaan publikasi tercetak dan *time series* merupakan hal yang penting dan substansial belum memenuhi harapan pengunjung, kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan terjaga dan terpelihara, penampilan petugas sudah rapi, bersih dan sopan, dan komputerisasi administrasi yang didukung dengan Sistem Aplikasi Pelayanan Statistik Terpadu memberikan kemudahan bagi pengunjung. Kemampuan petugas sudah bagus dalam mengarahkan dan menjelaskan, kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan belum memenuhi harapan pengunjung karena masih ada beberapa publikasi yang rilis tidak *on time*, standar pelayanan sudah dipahami dan ditaati oleh petugas dan pengunjung. Respon cepat akan kebutuhan pengunjung telah dilakukan tanpa membedakan dan respon petugas terhadap keluhan pengunjung telah ditindaklanjuti dengan baik.

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan, Pelayanan Statistik Terpadu

**Abstract,** *This research aims to determine service quality of integrated statistical service at Central Board of Statistics of South Sumatera Province. The research method used is descriptive qualitative and the data was collected through observation, interviews, documentation, and audio-visual. The results showed that Integrated Statistical Service at Central Board of Statistics of South Sumatera Province has met the expectations of visitors. This is shown by the facility and the facility overall is in good condition but the availability of printed publication and time series are important and substantially not met the expectations of visitors, cleanliness and comfort of the service room preserved and maintained, the appearance of service personnel is neat, clean and courteous, and computerized administration supported by integrated statistical service application system makes it easy for visitors. The ability of service personnel has been good in directing and explaining, the speed and timeliness of service has not met the expectations visitors because there are some publications that the release is not on time, the standard of service is already understood and obeyed by service personnel and visitors. The quick response to the needs of visitors has been carried out without discrimination and response to complaints visitor by service personnel has been followed up properly.*

**Keywords:** *Service Quality, Integrated Statistical Service*

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan publik bukan hanya merupakan persoalan administratif saja tetapi lebih tinggi dari itu yaitu pemenuhan keinginan dari publik. Oleh karena itu diperlukan kesiapan bagi administrator pelayanan publik agar dapat dicapai kualitas

pelayanan yang baik. (Sumartono dalam Kamarni, 2011: 85). Pada saat ini dengan kebutuhan masyarakat akan data baik di bidang akademis maupun non-akademis semakin meningkat karena data merupakan kebutuhan dari berbagai pihak sebagai bahan rujukan untuk menyusun perencanaan, melakukan evaluasi membuat keputusan, dan memformulasikan kebijakan. BPS Provinsi

Sumatera Selatan merupakan lembaga pemerintah non-Kementerian yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Presiden yang berkedudukan di Provinsi Sumatera Selatan. Dalam rangka mendukung proses Reformasi Birokrasi, BPS Provinsi Sumatera Selatan turut mewujudkan upaya meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan salah satu misi BPS yaitu meningkatkan kualitas pelayanan informasi statistik bagi semua pihak dengan salah satu programnya yaitu Pelayanan Statistik Terpadu (PST). Pelayanan Statistik Terpadu adalah pelayanan beberapa jenis layanan yang dilakukan secara terpadu melalui satu pintu dan pengelolaan koleksi pustaka yang didukung pemanfaatan teknologi informasi, yang berada pada satu unit kerja sebagai penanggung jawab. Dasar dari pelaksanaan PST ini adalah Peraturan Kepala BPS Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pelayanan Statistik Terpadu yang merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Seluruh publikasi yang diterbitkan oleh BPS Provinsi Sumatera Selatan tersedia di ruang PST, selain itu terdapat buku-buku publikasi dari seluruh BPS Kabupaten/Kota di Sumatera Selatan dan BPS Republik Indonesia.

Sebagai salah satu komitmen besar BPS kepada masyarakat dalam hal pelayanan data maka ditetapkanlah *Advance Release Calendar* (ARC) atau dikenal dengan nama Senarai Rencana Terbit yang merupakan suatu daftar yang memuat jadwal penerbitan publikasi yang di dalamnya mencakup periodisitas dan tenggang waktu diseminasinya. Dari hasil rekapitulasi hasil pemantauan ARC (*Advance Release Calendar*) untuk BPS Provinsi Sumatera Selatan tahun 2015 diperoleh bahwa masih ada beberapa publikasi yang tidak rilis *on time* dan bahkan tidak rilis atau *softcopy* tidak tersedia sampai tanggal pelaporan. Sebanyak 34 publikasi dilaporkan tidak rilis *on time* dan bahkan masih ada BPS kabupaten/kota yang tidak rilis sampai tanggal pelaporan yaitu sebanyak 3 publikasi. Hal-hal tersebut menyebabkan para pengguna data tidak dapat mengakses/memperoleh data tepat pada waktunya sehingga informasi mengenai data yang diperlukan tertunda dan tidak *up to date*. Hal ini merupakan salah satu permasalahan yang menyebabkan kekecewaan dan ketidakpuasan konsumen yaitu para pengguna data

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah: Bagaimana kualitas Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah: Mengetahui kualitas Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat teoritis yang diharapkan dari penelitian ini adalah bahwa penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi, referensi, dan kajian yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu administrasi publik terkait kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan data melalui jenis pelayanan satu pintu. Manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai bahan masukan untuk mengidentifikasi, membenahi dan mengatasi permasalahan dengan pihak terkait yang terjadi dalam Pelayanan Statistik Terpadu sehingga kualitas pelayanan pada program tersebut dapat ditingkatkan bagi BPS Provinsi Sumatera Selatan serta untuk menemukan inovasi-inovasi pelayanan demi pengembangan kemajuan Pelayanan Statistik Terpadu sesuai dengan tuntutan terhadap meningkatnya data yang berkualitas bagi BPS Provinsi Sumatera Selatan dan BPS Kabupaten/Kota.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Penelitian yang Relevan**

Sebelum dilakukan penelitian, maka diperlukan adanya acuan-acuan yang dijadikan perbandingan dalam penelitian ini. Acuan-acuan tersebut diperoleh dari penelitian-penelitian sebelumnya yang dianggap relevan dengan penelitian ini, yaitu:

1. "Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir" oleh Ihsanudin, tahun 2014.;
2. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU" oleh Zurni Zahara Samosir, tahun 2005;
3. "Service Quality in The Public Service" oleh Prabha Ramseook Munhurrun, Soolakshna D. Lukea Bhiwajee dan Perunjodi Naidoo, tahun 2010;

4. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok) oleh : Fahmi Rezha, Siti Rochmah, dan kuantitatif;
5. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri" oleh Jannati Purwo Mahoni, tahun 2013;
6. " Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur.
7. "Measuring Service Quality of Public University Library in Bangladesh using SERVQUAL" oleh : S.M. Zabed Ahmed dan Md. Zaid Hossain Shoeb, tahun 2009;
8. "Perceived Service Quality, Perceived Value and Recommendation" oleh : Riyadh Ladhari dan Miguel Morales, tahun 2008;
9. "Service Quality and Relative Performance of Public Universities in East Africa" oleh : Thomas K. Cheruiyot dan Loice C. Maru, tahun 2013;
10. "Service Quality in The Public Sector: The Case of The Citizen's Service Centers (CSCs) of Greece" oleh : Prodromos Chatzoglou, Dimitrios Chatzoudes, Eftichia Vraimaki, dan Anastasios Diamantidis, tahun 2013.

## B. Kerangka Pemikiran

Dalam membentuk kerangka pemikiran, peneliti menggunakan landasan teori sebagai acuan dan penjelasan atas perilaku dan fenomena umum. Peneliti menggunakan perspektif teoritis sebagai panduan umum.

### Kualitas Pelayanan

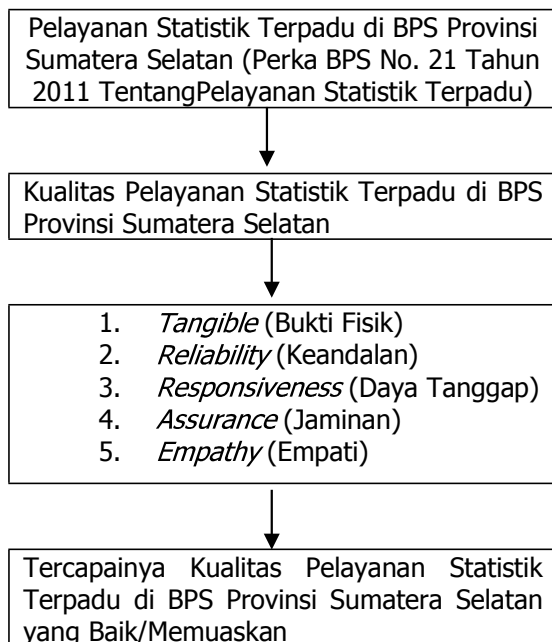
Kualitas pelayanan diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/ kebutuhan pelanggan (masyarakat), dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa yang sesuai. Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono (2012: 157) bahwa kualitas layanan bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan yang dirasakan oleh penerima layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat kesenjangan antara harapan atau keinginan dan persepsi/ kenyataan yang mereka terima (Zeithaml, dkk., 1990: 19). Mengenai kualitas pelayanan ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang

melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya (Barata, 2003: 36). Teori yang diungkapkan oleh Zeithaml, dkk. (1990: 18) bahwa kunci untuk memastikan kualitas pelayanan yang baik/memuaskan adalah memenuhi atau melebihi apa yang pelanggan harapkan dari layanan. Berkenaan dengan hal tersebut Zeithaml, dkk. (1990: 157) memperkenalkan metode SERVQUAL yang berisi pernyataan dengan beberapa skala pilihan yang diturunkan secara empiris dengan tingkat reliabilitas dan validitas yang baik, yang dapat digunakan untuk lebih memahami harapan dan persepsi penerima layanan melalui lima dimensi kualitas pelayanan (Zeithaml, dkk., 1990: 26), yaitu :

1. *Tangible* (berwujud/bukti fisik), yaitu penampilan dan kemampuan dari sarana dan fasilitas fisik yang dapat diandalkan, keadaan lingkungan pelayanan menjadi bukti nyata dari pelayanan yang diberikan. Menurut Gaspersz (1997: 236) bahwa dalam perbaikan kualitas pelayanan, salah satu yang harus ada adalah kelengkapan sarana pendukung serta pelayanan eksternal dan atribut pendukung lainnya;
2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya; Menurut Lovelock (2005: 99) keandalan telah terbukti terus-menerus menjadi faktor terpenting dalam penilaian kualitas jasa oleh pelanggan A.S. keandalan menjadi inti kualitas jasa karena jasa yang tidak dapat diandalkan adalah jasa yang buruk walaupun ada atribut lainnya. Keandalan adalah suatu ukuran keberhasilan karena pelanggan menilainya setelah mengalami jasa tersebut. Jasa tersebut dapat diserahkan sesuai dengan yang dijanjikan atau tidak;
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu penerima layanan dan memberikan pelayanan yang cepat;
4. *Assurance* (jaminan/kepastian), yaitu pengetahuan dan keramahan pemberi layanan serta kemampuan mereka memberikan pelayanan dengan cepat sehingga menjamin kinerja baik dan menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan penerima layanan;

5. *Empathy* (Berempati), yaitu pelayanan yang memberikan perhatian penuh secara individual kepada penerima layanan dan memahami keinginan penerima layanan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori dari *Zeithaml*, dkk. (1990) yaitu *SERVQUAL* (*Service Quality*) untuk menganalisis kualitas Pelayanan Statistik Terpadu di BPS Provinsi Sumatera Selatan yang dilihat dari sisi penerima layanan yaitu para pengguna data dan penyedia layanan yaitu para petugas pelaksana pelayanan karena aspek-aspek yang ada didalamnya cukup terpadu dalam menganalisis kualitas pelayanan. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar Kerangka Pemikiran

## METODE PENELITIAN

### A. Desain Penelitian

Jenis desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif.

### B. Fokus Penelitian

Fokus pada penelitian ini adalah mengenai kualitas Pelayanan Statistik Terpadu di Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan dengan fokus kajian pada tiap-tiap aspek kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangible* (Fisik), terdiri dari: ketersediaan sarana dan fasilitas; kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan; penampilan petugas pelayanan; dan komputerisasi administrasi;
2. *Reliability* (Keandalan), terdiri dari: kemampuan petugas pelayanan; kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan; dan standar pelayanan yang jelas;
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), terdiri dari: respon cepat terhadap semua pengunjung dan respon petugas pelayanan terhadap keluhan pengunjung;
4. *Assurance* (Jaminan), terdiri dari: pengetahuan petugas pelayanan; keramahan petugas pelayanan; dan kepastian biaya;
5. *Empathy* (Empati), terdiri dari: kepedulian petugas pelayanan dan sikap yang ditunjukkan petugas pelayanan dalam melayani.

### C. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini digunakan dua macam sumber data menurut klasifikasi jenis dan sumbernya, yaitu : data primer dan data sekunder.

### D. Informan

Informan dalam penelitian ini dipilih dengan menggunakan prosedur purposive, yang terdiri dari: pengguna data statistik yang pernah mengunjungi ruang PST dan menikmati pelayanan PST di BPS Provinsi Sumatera Selatan sebanyak 9 orang dan 1 orang Kepala Seksi Diseminasi dan Layanan Statistik serta 2 orang petugas PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.

### E. Teknik dan Pengumpulan Data

Merujuk pada pendapat *Cresswell* (2016: 268-269), teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: observasi, wawancara, dokumentasi, dan audio visual.

### F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan model *Miles* dan *Huberman* dalam Idrus (2009 : 147-148) terdiri dari tiga hal utama, yaitu: reduksi

data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/ verifikasi.

### G. Keabsahan Data

Pengujian keabsahan data dalam penelitian ini adalah dengan beberapa uji kredibilitas yang terdiri dari: peningkatan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi dan mengadakan *member check*.

### H. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di ruang Pelayanan Statistik Terpadu di BPS Provinsi Sumatera Selatan dengan waktu penelitian dimulai sejak bulan September sampai dengan Oktober 2016.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Kualitas Pelayanan Statistik Terpadu di Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS Provinsi Sumatera Selatan, maka dilakukan kajian-kajian terhadap aspek-aspek kualitas pelayanan yang meliputi: *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

1. *Tangible* (Bukti Fisik)
  - Secara keseluruhan sarana dan fasilitas mampu mendukung jalannya proses pelayanan namun ketersediaan data beserta *time series* yang merupakan hal penting dan substansial masih belum memenuhi kebutuhan pengunjung;
  - Kebersihan dan kenyamanan sangat terjaga dan terpelihara didukung dengan adanya kotak sampah dan pendingin ruangan;
  - Pakaian sudah rapi dan sopan walaupun belum menggunakan seragam khusus petugas pelayanan;
  - Registrasi buku tamu pada Sistem Aplikasi Pelayanan Statistik Terpadu (SAPST) memberikan kemudahan bagi pengunjung walaupun layanan digital dan pencarian OPAC masih belum tersedia namun ini bukanlah hal yang penting dan substansial.
2. *Reliability* (Keandalan)

- Kemampuan petugas PST dalam menemukan, mengarahkan dan menjelaskan sudah bagus walaupun pembagian beban tugas masih belum merata, petugas masih dapat melaksanakan tugasnya dengan baik;
  - Masih ada beberapa publikasi yang rilis tidak *on time* (tepat waktu);
  - Standar Pelayanan sudah dipahami dan ditaati baik oleh petugas PST maupun pengunjung PST;
3. *Responsiveness* (Data Tanggap)
    - Petugas cepat dalam merespon kebutuhan data seluruh pengunjung PST tanpa membeda-bedakan;
    - Petugas langsung memberikan penjelasan dan pengarahan secara lisan serta menindaklanjuti dan melakukan evaluasi terhadap saran dan pengaduan dari pengunjung.
  4. *Assurance* (Jaminan)
    - Petugas menguasai data-data statistik dan memberikan solusi bagi kebutuhan data pengunjung serta memahami dan melaksanakan prosedur pelayanan dengan baik;
    - Petugas PST telah melayani para Pengunjung dengan ramah, keramahan sudah terlihat sejak permintaan data dilakukan hingga selesai;
    - Tidak adanya informasi yang jelas dan tertulis mengenai biaya yang dikenakan untuk sebuah publikasi yang seharusnya dapat dengan mudah dibaca dan dipahami oleh pengunjung di ruang PST.
  5. *Empathy* (Empati)
    - Petugas PST telah memiliki kepedulian yang sangat tinggi, adanya perhatian yang diberikan, usaha untuk memahami dan membantu;
    - Petugas telah menunjukkan sikap ramah, sopan dan terbuka pada saat proses pelayanan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan kelima aspek yang dikaji (*tangible*/bukti fisik, *reliability*/keandalan, *responsiveness* /daya tanggap, *assurance* /jaminan dan *empathy*/ empati) yang terdiri dari 14 arahan penelitian bahwa

terdapat 11 arahan penelitian yang telah memenuhi harapan pengunjung, sehingga dapat disimpulkan bahwa Pelayanan pada Program Pelayanan Statistik Terpadu telah memenuhi harapan pengunjung.

2. Berdasarkan masing-masing aspek yang dikaji yaitu :
  - a. *Tangible* (Bukti Fisik) belum sepenuhnya memenuhi harapan pengunjung;
  - b. *Reliability* (Keandalan) belum sepenuhnya memenuhi harapan pengunjung;
  - c. *Responsive* (daya tanggap) telah memenuhi harapan pengunjung;
  - d. *Empaty* (empati) sudah sepenuhnya memenuhi harapan pengunjung.

## Saran

### 1. Saran Teoritis

Untuk lebih mengembangkan studi kualitas pelayanan khususnya yang berhubungan dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, maka penulis mengharapkan untuk diadakan penelitian lanjutan baik dengan menggunakan metode kualitatif maupun kuantitatif. Diharapkan menggunakan model analisis yang berbeda dengan yang penulis gunakan. Penelitian selanjutnya diharapkan juga mengkaji aspek-aspek lainnya sehingga dapat ditemukannya hal-hal lain yang menjadi penghambat dalam kualitas pelayanan;

### 2. Saran Praktis

- a. Pengadaan mesin fotokopi khusus di ruang PST untuk memudahkan penggandaan data-data yang dibutuhkan oleh pengunjung sehingga petugas tidak perlu lagi ke tempat fotokopi dan pengunjung tidak perlu menunggu lama sehingga efektif dan efisien.
- b. BPS Provinsi Sumatera Selatan perlu meningkatkan kerja sama dengan dinas-dinas terkait untuk menambah kelengkapan data yang masih belum bismemenuhi kebutuhan masyarakat pengguna data dan secara proaktif menghubungi dinas-dinas terkait yang terjalin kerja sama dengan BPS untuk

- c. kedisiplinan dalam pengumpulan data, sehingga publikasi dapat rilis *on time*.
- c. Peningkatan kualitas petugas Pelayanan Statistik Terpadu BPS Provinsi Sumatera Selatan melalui pelatihan-pelatihan khusus mengenai pelayanan sehingga setiap petugas dapat saling membantu dan menyelesaikan tugasnya masing-masing dan pembagian beban tugas yang tidak merata dapat dicegah.
- d. Sosialisasi untuk memperkenalkan kepada masyarakat bahwa BPS Provinsi Sumatera Selatan memiliki sebuah pelayanan yang dapat membantu masyarakat pengguna data dengan sarana dan fasilitas yang lengkap dan pelayanan yang prima.
- e. Memperbaiki tata letak poster posteryangmerupakan informasi penting bagi pengunjung yang sebaiknya ditempel pada bagian depan ketika pengunjung memasuki ruang PST sehingga pengunjung membaca dan memahami aturan-aturan yang diberlakukan di PST BPS Provinsi Sumatera Selatan.
- f. Menyediakan informasi yang jelas mengenai pengenaan biaya pada beberapa publikasi baik dalam bentuk *hardcopy* maupun *softcopy* sehingga pengunjung dapat dengan mudah membaca dan memahaminya.
- g. Pembagian *shift* yang jelas bagi petugas PST dengan menempelkan informasi jadwal petugas beserta foto dan namanya sehingga pengunjung dapat dengan mudah mengenali petugas yang bertugas pada saat itu;
- h. Anggaran dana untuk seragam khusus untuk petugas PST segera direalisasikan.
- i. Pembuatan kartu identitas khusus untuk pengunjung PST sehingga penggunaan kartu identitas yang *double* dapat dicegah dan pengguna data tidakperlulagiselalu menginput kartu identitas pribadi yang terkadang berbeda- beda ketika dilakukan pengunjungan berkali-kali.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, S.M.Z., dan Shoeb, M.Z.H., 2009. *Measuring Service Quality of Public University Library in Bangladesh using SERVQUAL*. Emerald Journal, 10 (1): 17-32

- Badan Pusat Statistik, 2011. *Panduan Pengelolaan Pelayanan Statistik Terpadu di BPS Provinsi*.
- Badan Pusat Statistik, 2012. *Evaluasi Pelayanan Statistik Terpadu (PST) BPS Provinsi/ Kabupaten/Kota September 2012*.
- BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016. *Laporan Kinerja Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan 2015*.
- BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016. *Provinsi Sumatera Selatan Dalam Angka (Sumatera Selatan Province in Figures) 2016*
- BPS Provinsi Sumatera Selatan, 2016. *Rencana Strategis Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan 2015- 2019*.
- Barata,A.A.,2003.*Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo. Bungin,
- H.M.B.,2014.*Penelitian Kualitatif, Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Prenada Media Gorup.
- Chatzoglou, P., et.al., 2013. *Service Quality in The Public Sector: The Case of The Citizen's Service Centers (CSCs) of Greece*. Emerald Journal, 62 (6): 583-605
- Cheruiyot, T.K. dan Maru, L.C., 2013. *Service Quality and Relative Performance of Public Universities in East Africa*. Emerald Journal, 25 (5): 533-546
- Creswell, J. W., 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*.
- Diterjemahkan oleh: Achmad Fawaid. Jakarta: Prenada Media Gorup.
- \_\_\_\_\_,2014. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset Memilih diantara Lima Pendekatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Denhardt, J. V. dan Denhardt, R.B. 2013. *Pelayanan Publik Baru Dari Manajemen Steering ke Serving*. Bantul: Kreasi Wacana.
- Dwiyanto, A. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- \_\_\_\_\_, 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*.Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Faelan, R., 2013. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur*. eJournal Administrasi Negara, 1 (1): 56-69.
- Fatih, A.A, 2010. *Implementasi Kebijakan dan Pemberdayaan Masyarakat (Kajian pada Implementasi Program Kemitraan dalam rangka Memberdaya Usaha Kecil)*. Bandung: UNPAD Press.
- Gaspersz, V., 1997. *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep- Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, A., 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Alfabeta.
- Idrus, M. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Erlangga.
- Ihsanuddin, 2014. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi (BP2MPD) Kabupaten Indragiri*. Jurnal Administrasi dan Birokrasi, 1 (2): 92-99.
- Indiahono, D., 2009. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis* Yogyakarta:Gava Media.

- Islamy, M.F. 2001. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kamarni, N., 2011. *Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam)*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 2 (3): 84-116.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/ 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kotler, P., dan Keller, K.L., 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- KPK, 2016. *Penanganan Tindak Pidana Korupsi (TPK) Berdasarkan Jenis Perkara*. Diakses Tanggal 8 April 2016. pukul 14.27 WIB Ladhari, R., dan Morales, M., 2008.
- Perceived Service Quality, Perceived Value and Recommendation*. Emerald Journal, 29 (4/5): 352-366
- Lina, A., 2008. *Service Excellence Competing Through Competitiveness*. Bandung: Mandar Maju.
- Lovelock, C.H., 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Mahoni, J.P., 2013. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri*. Jurnal Otonomi, 13 (1): 77-84.
- Moenir, H.A.S., 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Munhurrin, P.B. et.al., 2010. *Service Quality in The Public Service*.
- International Journal of Management and Marketing Research, 3 (1): 37-50.
- Nugroho, R., 2004. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*.
- Pasolong, H. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Kepala BPS Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Statistik Terpadu. Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia. 2013.
- Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia yang Disempurnakan dan Pedoman Umum Pembentukan Istilah*. Bandung: Yrama Widya.
- Rangkuti, F., 2006. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto, dan Winarsih, A.S.. 2012. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rezha, F., dkk., 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok)*. Jurnal Administrasi Publik, 1 (5): 981-990.
- Samosir, Z.Z., 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU*. Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, 1 (1): 28-36.
- Sinambela, L.P., 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sriati, 2013. *Metode Penelitian Sosial*. Palembang: Universitas Sriwijaya Palembang.
- Sugandi, Y.S., 2011. *Administrasi Publik Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- \_\_\_\_\_, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif*



- Kualitatif & RND*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, F., 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- \_\_\_\_\_, 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G., 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Winarno, B., 2011. *Kebijakan Publik, Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Presindo.
- Zeithaml, V.A., et.al, 1990.. Yogyakarta: Media Presindo. *Delivering Quality Service: Balancing*
- Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press
- Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sriati, 2013. *Metode Penelitian Sosial*. Palembang: Universitas Sriwijaya Palembang.
- Sugandi, Y.S., 2011. *Administrasi Publik Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- \_\_\_\_\_, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*.