

ANALISIS KINERJA TENAGA MEDIS TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS RUMBIO JAYA KABUPATEN KAMPAR

Sofia Achnes, Syafri Harto, Zulkarnain

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

ABSTRACT

This study was aimed to investigate the performance of medical personel at public health center (Puskesmas) in serving the customer who has following family planning program (KB). Family planning program is intended to help couples or individual family planning in achieving the goal of reproduction in a responsible manner in order to build a small happy prosperous family. The sample in this study were all employees of the Public Health Center (Puskesmas) Rumbio Jaya and people who used this health service facility for about 77 respondent. The data was taken by using questionnaire, interview guide, and observation. The result findings showed that the effectiveness of public services in health centers of Rumbio Jaya Kampar as presented as good in criteria. The most influencing cases in the implementation of the family planning program in the Rumbio District are communication and resources, while the terms of the disposition / attitude of the implementers and bureaucratic structures was categorized as not run well. Besides, there were other factors that affect the implementation of family planning programs, such as the lack of traditional leaders' and religious leaders' participation and support in the Rumbio District.

Keywords: *performance, public health center (Puskesmas), family planning program (KB)*

PENDAHULUAN

Program Keluarga berencana merupakan salah satu aspek program pembangunan nasional yang penting dan merupakan kunci dari pada keberhasilan program pembangunan nasional secara keseluruhan. Program keluarga berencana lebih dimaksudkan untuk membantu pasangan atau perorangan keluarga berencana dalam mencapai tujuan reproduksinya secara bertanggung jawab dalam rangka membangun keluarga kecil berkualitas dengan memperhatikan dan menghargai hak-hak reproduksi seseorang dalam mengatur jumlah dan jarak kelahiran, menghindari terjadinya kehamilan yang tidak diinginkan dan mengurangi kesakitan dan kematian karena kehamilan dan persalinan, dengan prinsip operasional pemberdayaan perempuan dan peningkatan partisipasi pria.

Sejak jatuhnya rezim orde baru, gaung program keluarga berencana di Indonesia secara perlahan hilang ditelan oleh gendang politik yang di tabuh oleh berbagai kelompok dalam memperjuangkan kepentingan kelompok dari golongannya. Mengingat sebagian besar masyarakat seolah-olah merasa kehilangan dengan program yang manfaatnya begitu nyata bagi perbaikan derajat kehidupan masyarakat. Komitmen, kepedulian dan perhatian pimpinan pemerintahan terhadap program Keluarga Berencana yang dulunya sudah terbangun kuat, tiba-tiba melemah bahkan menghilang. Untuk itu pemerintah menggalakkan kembali Pelaksanaan keluarga berencana diusahakan diperluas keseluruh wilayah dan lapisan masyarakat. termasuk daerah pemukiman baru dan daerah transmigrasi. Penerangan, penyuluhan dan pendidikan mengenai kependudukan termasuk keluarga berencana makin ditingkatkan agar menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Pelaksanaan program keluarga berencana merupakan salah satu komitmen pemerintah dalam mengendalikan pertumbuhan penduduk, serta meningkatkan keluarga kecil berkualitas

dalam program Keluarga berencana. antara lain untuk mengendalikan tingkat kelahiran melalui upaya memaksimalkan akses dan kualitas pelayan keluarga berencana terutama bagi keluarga miskin yang rentan, seperti daerah terpencil, meningkatkan kualitas kehidupan keluarga yang lebih baik. Adapun sasaran program keluarga berencana adalah (1) menurunkan pasangan usia subur (PUS) yang ingin ber-KB. namun tidak terlayani (unmetneed); (2) meningkatkan partisipasi pria dalam ber-KB; dan (3) menurunkan angka kelahiran total (TFR)

Untuk mendukung program pokok Puskesmas Rumbio Jaya agar dapat terlaksana semaksimal mungkin dan berkesinambungan maka perlu diteliti efektifitas pelayanan masyarakat serta untuk mengetahui faktor-faktor pelayanan KB pada Puskesmas Rumbio Jaya tersebut. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang efektifitas pelayanan masyarakat serta faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan program KB pada Puskesmas Rumbio Jaya tersebut.

Tujuan dalam penelitian ini adalah: (1) untuk mengetahui efektivitas pelayanan masyarakat pada Puskesmas Rumbio Jaya; dan (2) untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan Keluarga Berencana pada Puskesmas Rumbio Jaya. Adapun manfaat yang ingin dicapai, yaitu (1) hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Puskesmas untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan kesehatan pada masyarakat; dan (2) sebagai bahan informasi bagi pembuat keputusan dalam hal mengambil kebijakan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja atau *performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum sesuai dengan moral dan etika (Prawirosentono, 1997). Menurut Sedarmayanti, (2003) kinerja diartikan sebagai hasil kerja seseorang, dan merupakan suatu proses manajemen dalam suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja dapat ditunjukkan secara konkrit dan dapat diukur atau dapat dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan. Menurut Prasetya (1995) beberapa kata kunci dari definisi kinerja, yaitu: (1) Hasil kerja pekerja; (2) proses atau organisasi; (3) terbukti secara konkrit; (4) dapat diukur; dan (5) dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan.

Rue dan Byars dalam Nasucha (2004) mengemukakan bahwa kinerja juga dapat diartikan sebagai prestasi kerja, prestasi penyelenggaraan suatu kegiatan, kinerja dapat menunjukkan seberapa jauh tingkat kemampuan pelaksanaan tugas-tugas organisasi. Selain itu kinerja juga menyangkut efektifitas yaitu sejauh mana tujuan yang dinyatakan dalam petunjuk hhasil dapat dicapai oleh suatu organisasi. Dengan demikian penertian kinerja suatu organisasi adalah tingkat kemampuan suatu organisasi dalam memenuhi fungsi serta aturan yang ditetapkan bagi pencapaian tujuan.

Menurut Boediono (2003) pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Thoha (1991) mengemukakan bahwa Pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Menurut Kotler (1998), ada empat hal dalam penentuan kualitas jasa konsumen, yaitu:

1. Keandalan, yaitu : kemampuan untuk melaksanakan jasa yang disajikan dengan terpercaya dan akurat/kegiatan pelayanan jasa dengan citra yang ramah tamah
2. Daya tanggap, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan jasa yang cepat/kegiatan pelayanan jasa dengan lebih baik, cepat dan tepat.
3. Kepastian, yaitu kegiatan pelayanan jasa dengan memberikan jaminan keselamatan/kemananan, garansi/ganti rugi bila sesuatu hal terjadi diluar dugaan.
4. Empati, yaitu kegiatan pelayanan jasa dengan meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan dari konsumen dan berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh konsumen tersebut.

Pendapat di atas sejalan dengan yang dikemukakan oleh Zethaml (1990) bahwa pelayanan dapat diukur dari: (1) *Reliability*, yaitu pelayanan yang diberikan dilaksanakan dengan tepat dan cepat; (2) *Responsiveness*, yaitu pelayanan yang diberikan dilaksanakan dengan penuh tanggungjawab; (3) *Assurance*, yaitu kemampuan yang diberikan dalam pelayanan yang dibutuhkan; (4) *Empathy*, yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan; dan (5) *Tangible*, yaitu fasilitas dalam memberikan pelayanan.

Suatu pelayanan yang diberikan baik berupa barang atau jasa, sangat tergantung dari kemampuan individu yang melakukan dan menjalankan pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan sendiri dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan kebutuhan. Program Keluarga Berencana (KB) dirumuskan sebagai upaya peningkatan kepedulian dan peran serta masyarakat melalui batas usia perkawinan, pengaturan kelahiran, pembinaan ketahanan keluarga, peningkatan kesejahteraan keluarga, untuk mewujudkan norma keluarga kecil bahagia dan sejahtera. Dengan mengikuti program KB sesuai anjuran pemerintah, para akseptor akan mendapatkan tiga manfaat utama optimal, baik untuk ibu, anak dan keluarga. Manfaat untuk ibu antara lain, (1) mencegah kehamilan yang tidak diinginkan; (2) mencegah setidaknya 1 dari 4 kematian ibu; (3) menjaga kesehatan ibu; dan (4) merencanakan kehamilan lebih terprogram. Adapun bagi anak, program ini bermanfaat untuk: (1) mengurangi resiko kematian bayi; (2) meningkatkan kesehatan bayi; (3) mencegah bayi kekurangan gizi; (4) tumbuh kembang bayi lebih terjamin; (5) kebutuhan ASI eksklusif selama 6 bulan relatif dapat terpenuhi; (6) mendapatkan kualitas kasih sayang yang lebih maksimal. Selain itu, secara luas manfaat KB untuk keluarga adalah (1) meningkatkan kesejahteraan keluarga dan (2) harmonisasi keluarga lebih terjaga.

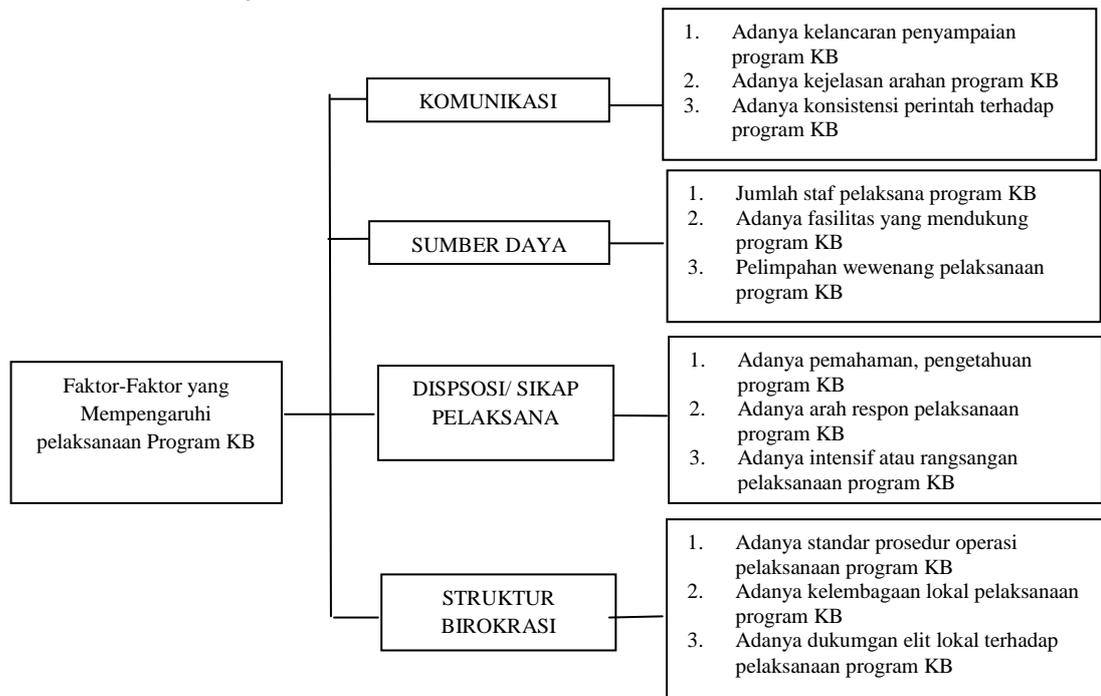
Kendala pelaksanaan program Keluarga Berencana (KB) dan Kesehatan Reproduksi (KR), antara lain masih adanya pemahamantentang KB yang sempit, baik dikalangan masyarakat maupun para tokoh agama, dan tokoh masyarakat. Demikian pula pelayanan kesehatan reproduksi yang berkaitan dengan pemeriksaan kehamilan dan pelayanan IUD yang merupakan alat kecil seperti huruf T yang lentur dan diletakkan didalam rahim untuk mencegah kehamilan, dimana masih dianggap tabu karena harus membuka aurat. Selain itu, masih ada persepsi bahwa kematian ibu melahirkan adalah mati syahid dan banyak anak akan membawa rezeki. Kendala lainnya, masih adanya anggapan atau pengetahuan dari para tokoh agama bahwa KB hanya untuk membatasi jumlah anak atau kelahiran saja, dan belum memahami manfaat KB dalam kesehatan.

Menurut **Entjang Ritonga (2003:87)** Keluarga Berencana (KB) adalah suatu upaya manusia untuk mengatur secara sengaja kehamilan dalam keluarga secara tidak melawan hukum dan moral Pancasila untuk kesejahteraan keluarga. Jadi, KB (*Family Planning, Planned Parenthood*) adalah suatu usaha untuk menjarangkan atau merencanakan jumlah dan

jarak kehamilan dengan memakai alat kontrasepsi, untuk mewujudkan keluarga kecil, bahagia dan sejahtera.

KERANGKA BERPIKIR

Uma Sekaran (dalam Sugiyono, 2003) mengemukakan bahwa kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Berikut ini merupakan kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu gabungan dari teori **George C. Edwards III** dalam Sujianto.



Gambar 1. Kerangka Berpikir Penelitian

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Rumbio Jaya Kecamatan Rumbio Jaya, Kabupaten Kampar. Lokasi penelitian dipilih secara *purposive* (sengaja). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Puskesmas Rumbio Jaya (kepala/pimpinan Puskesmas Rumbio Jaya, Kepala Tata Usaha Puskesmas, pegawai Tata Usaha Puskesmas, pegawai Puskesmas) serta masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan pada Puskesmas Rumbio Jaya. Teknik yang digunakan dalam proses pengumpulan data, yaitu: (1) observasi yaitu mengadakan pengamatan langsung ke lokasi penelitian yang berkaitan dengan kinerja tenaga medis dan pelayanan kesehatan masyarakat pada Puskesmas Rumbio Jaya; (2) kuesioner yaitu menggunakan daftar pertanyaan yang sudah terpolat yang ditujukan kepada responden; dan (3) interview (wawancara) yaitu mengadakan wawancara terhadap responden untuk mendapatkan penjelasan tentang data-data yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Tabel 1. Keadaan Populasi dan Jumlah Responden Yang Diteliti Pada Puskesmas Rumbio Jaya

No.	Sub Populasi	Populasi (orang)	Sampel (%)	Responden (orang)
1	Kepala Puskesmas	1	100	1
2	Kepala TU Puskesmas	1	100	1
3	Pegawai TU Puskesmas	3	100	3
4	Kepala Ruang Upaya Kesehatan Masyarakat	8	100	8
5	Pegawai Puskesmas	17	100	17
	Jumlah	30	-	30
6	Masyarakat (pasien)	47		47
	Total			77

Sumber : Puskesmas Rumbio Jaya, 2015

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui hasil akhir keseluruhan mengenai efektivitas pelayanan masyarakat pada puskesmas Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar dapat dilihat pada tabel rekapitulasi sebagai berikut.

Tabel 2. Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Efektivitas Pelayanan Masyarakat pada Puskesmas Rumbio Jaya
Kriteria jawaban

No	Indikator	Baik	Cukup Baik	Kurang baik	Jumlah
1	Promotif (peningkatan kesehatan).	143 (61,9%)	56 (24,2%)	32 (13,9%)	231 (100%)
2	Preventif (pencegahan penyakit)	48 (20,8%)	149 (64,5%)	34 (14,7%)	231 (100%)
3	Kuratif (pengobatan penyakit)	142 (61,5%)	59 (25,5%)	30 (13,0%)	231 (100%)
4	Rehabilitatif (pemulihan kesehatan)	138 (59,7%)	49 (21,2%)	44 (19,1%)	231 (100%)
	Jumlah	471	313	140	924
	Rata-rata	143	53	35	231
	Persentase	61,9%	22,9%	15,2%	100%

Sumber: Data Olahan Lapangan 2015

Berdasarkan tabel rekapitulasi di atas, dapat dilihat bahwa penilaian responden secara rata-rata dan secara menyeluruh terhadap 12 indikator dari 4 indikator efektivitas pelayanan masyarakat pada puskesmas Rumbio Jaya Kabupaten Kampar yang menyatakan kategori “Baik” sebanyak 143 poin atau sebesar 61,9%, dan menyatakan kategori “Cukup Baik” sebanyak 53 poin atau sebesar 22,9 %, sedangkan yang menyatakan “Kurang Baik” adalah sebanyak 35 poin atau sebesar 15,2%. Dari uraian yang telah dipaparkan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa dari masing-masing sub indikator efektivitas pelayanan masyarakat pada puskesmas Rumbio Jaya Kabupaten Kampar rata-rata dikategorikan “Baik”.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan sangat berpengaruh bagi kesehatan masyarakat. Pelayanan dasar yang ada pada puskesmas adalah segala upaya kesehatan dan kegiatan peningkatan kesehatan masyarakat (promotif), pencegahan penyakit (preventif), pengobatan penyakit (kuratif) dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif), yang ditujukan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan secara memuaskan dan maksimal, karena kesehatan bagi manusia amat sangat penting disebabkan kesehatan tersebut dapat dijadikan tolak ukur apakah manusia itu sejahtera atau tidak. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas harus bisa mengarahkan dan meningkatkan kualitas hidup dan taraf kesejahteraan kesehatan masyarakat yang optimal. Agar lebih jelas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan program Keluarga Berencana di Kecamatan Rumbio Kota Pekanbaru dalam penelitian ini, maka penulis akan menguraikan secara rinci indikatornya. Adapun indikator dari faktor-faktor yang mempengaruhi program Keluarga Berencana dalam penelitian ini adalah:

Tabel 2. Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Efektivitas Pelayanan Masyarakat pada Puskesmas Rumbio Jaya

No	Indikator	Kriteria jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang baik	
1	Komunikasi	83 (62,2%)	40 (28,9%)	12 (8,9%)	135 (100%)
2	Sumber Daya	75 (55,6%)	39 (28,9%)	21 (15,5)	135 (100%)
3	Disposisi/Sikap Pelaksana	43 (31,9%)	67 (49,6%)	25 (18,5%)	135 (100%)
4	Struktur Birokrasi	45 (33,3%)	67 (48,9%)	23 (17,8%)	135 (100%)
	Jumlah	246	213	81	540
	Rata-rata	62	53	20	135
	Persentase	45,6%	39,4%	15,0%	100%

Sumber: Data Olahan lapangan 2015

Berdasarkan tabel rekapitulasi di atas, dapat dilihat bahwa penilaian responden secara rata-rata dan secara menyeluruh terhadap 12 indikator dari 4 indikator mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan program KB pada puskesmas Rumbio Jaya Kabupaten Kampar yang menyatakan kategori “Baik” sebanyak 246 orang atau sebesar 45,6%, dan menyatakan kategori “Cukup Baik” sebanyak 213 orang atau sebesar 39,4 %, sedangkan yang menyatakan “Kurang Baik” adalah sebanyak 81 orang atau sebesar 15,0%.

Dari uraian yang telah dipaparkan di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa dari masing-masing indikator faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan program KB pada puskesmas Rumbio Jaya Kabupaten Kampar rata-rata dikategorikan “Baik”.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang dilakukan dan peneliti uraikan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan: (1) efektivitas pelayanan masyarakat pada puskesmas Rumbio Jaya Kabupaten Kampar pada penelitian ini dipaparkan pada Tabel 3.5 dari rekapitulasi tanggapan responden yang mana secara keseluruhan dapat disimpulkan hasil penelitiannya yaitu responden menyatakan “Baik”. Namun dari sisi preventif yang masih dalam kategori

“cukupbaik”. (2) Adapun faktor yang paling mempengaruhi pelaksanaan program Keluarga Berencana di Kecamatan Rumbio adalah faktor komunikasi dan sumber daya, sedangkan dilihat dari sisi disposisi/sikap pelaksana dan struktur birokrasi berkategori cukup baik, artinya belum berjalan secara optimal. (3) Selain empat faktor diatas, ternyata ada faktor lain yang mempengaruhi pelaksanaan program keluarga berencana yaitu kurangnya partisipasi dan dukungan dari pemuka adat dan tokoh agama di Kecamatan Rumbio.

Dari hasil penelitian yang disampaikan beberapa saran yaitu: (1) kepada pihak pelaksana program Keluarga Berencana di Kecamatan Rumbio Kabupaten Kampar lebih ditekankan lagi fungsi koordinasi antar pelaksana dan antar pelaksana dengan pejabat setempat seperti Lurah, RT/RW, pemuka adat dan tokoh agama, serta ibu-ibu PKK dalam pelaksanaan penyuluhan program Keluarga Berencana sehingga dapat merubah persepsi masyarakat tentang pentingnya Keluarga Berencana. Sehingga pelaksanaan program tersebut dapat berjalan dengan lancar. (2) Unit Pelaksana Teknis Badan Kecamatan Rumbio seharusnya lebih menggalakkan lagi Kegiatan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) agar meningkatkan pengetahuan masyarakat dari tidak tahu menjadi tahu, sehingga dapat mengubah sikapnya dari menolak menjadi menerima, dan selanjutnya berpartisipasi aktif terhadap program Keluarga Berencana tersebut. (3) Disarankan kepada pegawai puskesmas agar dalam mengupayakan pencegahan penyakit (preventif) lebih diperhatikan lagi dan tidak hanya sekedar mengobati pasien yang telah terjangkit oleh penyakit, tetapi harus mengupayakan pencegahannya, karena mencegah lebih baik dari pada mengobati. (4) Disarankan kepada kepala puskesmas untuk menempatkan pegawai sesuai pada masing-masing keahliannya. Walaupun kepala puskesmas mendelegasikan tugasnya kepada perawat, namun masyarakat menginginkan dilayani oleh dokter agar masyarakat tidak kecewa dengan berobat ke puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. 1997. Pengantar Administrasi Negara. Penerbit PT. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Barata, A.A. 2004. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Penerbit Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Boediono. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2003. Pedoman Penyelenggaraan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Keluarga Miskin. Ditjen Bina Kemas. Jakarta.
- _____. 2004. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta.
- _____. 2008. Pedoman Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas). Ditjen Bina Kemas. Jakarta.
- Dwiyanto, A. 2002. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Effendi, N. 1998. Dasar-Dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat. Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta.
- Gospertz, V. 1998. Manajemen Kualitas Dalam Industri. Penerbit PT. Gramedia. Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.
- Kotler, P. 1998. Analisa Perencanaan Dan Pengendalian. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Moenir, A.S. 1995. Manajemen Pelayanan Umum. Penerbit Gunung Agung. Jakarta.
- Nasucha, C. 2004. Reformasi Administrasi Publik. Teori dan Praktik. Penerbit PT. Gramedia Widayarsana Indonesia. Jakarta.
- Nogi, H. 2005. Manajemen Publik. Penerbit PT. Gramedia Widayarsana Indonesia. Jakarta.
- Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN. Yogyakarta.

- Mangkunegara, A.P. 2005. Evaluasi Kinerja SDM. Penerbit Refika Aditama. Bandung.
- Poerwadarminta, W.J.S. 1996. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Penerbit Balai Pustaka. Jakarta.
- Profil Puskesmas Sail. 2007. Laporan Tahunan Puskesmas Sail. Kecamatan Sail. Kota Pekanbaru
- Sedarmayanti.2003.Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Penerbit Sinar Baru. Bandung.
- Sianipar, J.R.G. 1999. Manajemen Pelayanan Masyarakat. LAN Republik Indonesia. Jakarta.
- Simorangkir. 1997. Etiket Perbankan. PenerbitIdhil. Jakarta.
- Sugiono. 2005. Metode Penelitian Administrasi. Penerbit CV.Afabeta. Bandung.
- Sukirno, H.E. 1993. Pelaksanaan Pelayanan Jasa. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Sutopo. 2000. Pelayanan Prima. Penerbit Lembaga Administrasi Negara. Jakarta.
- Thoha, M. 1991. Perilaku Organisasi. Penerbit Grafindo Persada. Jakarta.
- Tjiptono, F. 2002. Total Quality Manajemen. Penerbit Andy Offset.Yogyakarta.
- Zethaml. 1990. Program Beras Keluarga Miskin. Penerbit Retailing. Jakarta.