

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS TEKNIS, KUALITAS FUNGSIONAL  
DAN CITRA INSTANSI TERHADAP KEPUASAN SATUAN KERJA  
PENGGUNA JASA SEKSI PENGELOLAAN KEKAYAAN NEGARA  
(KPKNL) JAMBI**

*(The Satisfaction analysis of the Effect of Technical Quality, Fungstional, and  
Institusional Brand of Government Official on Government Asset (KPKNL)  
Jambi)*

Istiqomah Handayani<sup>1)</sup>

*1) Alumni Program Magister Manajemen , Pascasarjana Universitas Jambi*

**ABSTRACT**

*Quality of service is the requirement of service user especially for public perception on the government services where the service quality is still low. The purpose of this study was to determine the effect of the quality of government services by using the theory of Gronroos that is technical quality, functional quality and corporate image to the satisfaction of service users. This research uses explanatory survey, data were collected through questionnaires, interviews and observation. Based on the results : simultaneously technical quality functional quality and corporate image has a significant influence on satisfaction. And partially, only the corporate image that have a significant effect on service user satisfaction KPKNL Jambi.*

*Key words : Technical quality, functional quality, corporate image and service user satisfaction.*

**I. PENDAHULUAN**

**1.1. Latar Belakang**

Konteks kualitas layanan dan kepuasan pun menjadi perhatian besar bagi instansi pemerintah baik di lingkungan instansi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Hal ini dapat dilihat dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang memberikan acuan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan terbitnya Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Kualitas jasa merupakan suatu pembahasan yang sangat kompleks karena penilaian kualitas jasa berbeda dengan penilaian terhadap kualitas produk, terutama karena sifatnya yang tidak nyata (*intangibile*) dan produksi serta konsumsi yang berjalan simultan. Saat terjadi kontak antara penyedia jasa dengan pengguna jasa sangat penting artinya dalam proses penyampaian jasa, karena pada saat tersebut konsumen mengadakan interaksi dan menilai kualitas jasa. Gronross (1990) menyatakan bahwa kontak ini disebut sebagai *service encounter* atau disebut juga *moment of truth*, yang sangat penting artinya dalam penilaian konsumen terhadap jasa.

Menurut Gronross (1990) dalam Farida Jasfar (2009), pada dasarnya kualitas jasa dari sudut penilaian pelanggan dibedakan atas tiga dimensi berikut :

1. *Technical* atau *Outcome Dimension*

Yaitu berkaitan dengan apa yang diterima konsumen. Dimensi ini sama artinya dengan apa yang disebut kompetensi dari (*competence*) dari Parasuraman (1985).

2. *Functional* atau *Process related dimension*.

Yaitu berkaitan dengan cara jasa disampaikan atau disajikan. Bagaimana cara jasa disampaikan oleh penyedia jasa juga akan mempengaruhi penilaian terhadap kualitas jasa tersebut. Dimensi ini berkaitan dengan bagaimana *the moment of truth* dapat berkesan positif saat ditentukan oleh perhatian dari perusahaan jasa. Sehingga Gronross (1990) menyebut dimensi kedua ini dengan *functional quality of the process*.

3. *Corporate image*.

Yaitu berkaitan dengan citra perusahaan di mata konsumen. Dimensi ini sama pengertiannya dengan kredibilitas (*credibility*) dalam pengertian Parasuraman (1985). *Corporate image* merupakan bagian penting dalam menilai jasa, karena *image* positif akan sangat mempengaruhi penilaiannya terhadap hal-hal lainnya.

KPKNL Jambi selaku instansi pemerintah yang memberikan pelayanan pelaksanaan rekonsiliasi dan pemutakhiran data Barang Milik Negara (BMN) yang dilaksanakan secara semesteran untuk semua Satuan kerja (Satker) Kementerian/Lembaga termasuk Badan layanan Umum dan unit penerima BMN yang berasal dari Dana Dekonsentrasi dan Tugas Pembantuan.

Jumlah seluruh satker yang dilayani oleh KPKNL Jambi adalah sebanyak 534 Satker yang terdiri dari 323 Satker Kementerian/Lembaga dan 211 Satker yang menerima Dana Dekonsentrasi dan Tugas Perbantuan. Berdasarkan data yang ada di KPKNL Jambi, satker yang menggunakan jasa pelayanan pelaksanaan rekonsiliasi data BMN selama 3 (tiga) tahun terakhir adalah sebagai berikut :

Tabel. 1. Data Satker Yang Menggunakan Jasa KPKNL Jambi

No	Periode	Total Satker	Jumlah satker Rekon				Jumlah Satker tdk Rekon			
			Tepat Waktu	%	Tdk tepat Waktu	%	Total	%	Satker tdk Rekon	%
1.	Sm. I 2009	410	3	0,73	242	59,02	245	59,76	165	40,24
2.	Sm. II 2009	410	84	20,49	212	51,71	296	72,20	114	27,80
3.	Sm. I 2010	534	254	47,57	126	23,60	380	71,16	154	28,84
4.	Sm. II 2010	534	401	75,09	59	11,05	460	86,14	74	13,86
5.	Sm. I 2011	534	361	67,60	92	17,23	453	84,83	81	15,17

Sumber : KPKNL Jambi (data diolah), 2012

Dari Tabel 1. di atas dapat diketahui sebagai berikut :

1. bahwa jumlah satker yang memanfaatkan fasilitas pelayanan pelaksanaan rekonsiliasi dan pemutakhiran data BMN mengalami fluktuasi setiap tahunnya.
2. bahwa masih ada satker yang belum melakukan rekonsiliasi data BMN ke KPKNL Jambi atau bahkan sudah pernah melakukan rekonsiliasi dengan KPKNL pada semester lalu tapi tidak datang lagi pada semester berikutnya.

PKNL Jambi selaku penyedia jasa rekonsiliasi yang sekaligus merupakan salah satu tugas pokok dan fungsi KPKNL Jambi hendaknya mampu memberikan pelayanan yang dapat memuaskan satker selaku pengguna jasa. Dengan harapan satker akan dengan senang hati secara teratur dan tepat waktu memanfaatkan jasa yang disiapkan oleh KPKNL Jambi. Sehingga validitas dan akurasi Laporan Keuangan Pemerintah Pusat (LKPP) dapat ditingkatkan. Dan tekad pemerintah untuk mendapatkan opini WTP pada LKPP 2011 bisa tercapai.

Karena keterbatasan waktu dalam melakukan penelitian serta agar penelitian lebih fokus maka dalam penelitian ini untuk mengukur kualitas jasa yang diberikan oleh KPKNL Jambi dibatasi pada tiga dimensi yang dikemukakan oleh Gronross, yaitu kualitas teknis, kualitas fungsional dan citra perusahaan.

#### 1.2. Tujuan Penelitian

1. Menjelaskan dan menganalisis pengaruh kualitas teknis, kualitas fungsional dan citra perusahaan terhadap kepuasan satuan kerja selaku pengguna jasa seksi pengelolaan kekayaan negara KPKNL Jambi.
2. Menjelaskan faktor yang lebih dominan mempengaruhi kepuasan satuan kerja selaku pengguna jasa seksi pengelolaan kekayaan negara KPKNL Jambi?

## II. TINJAUAN PUSTAKA

Jasa merupakan suatu fenomena yang rumit (*complicated*) (Gronross, 1990 dalam Farida Jasfar, 2009). Kata jasa mempunyai banyak arti dan ruang lingkup, dari pengertian yang paling sederhana, yaitu hanya berupa pelayanan dari seseorang kepada orang lain, bisa juga diartikan sebagai mulai dari pelayanan yang diberikan manusia, baik yang dapat dilihat (*explicit service*) maupun yang tidak dapat dilihat, hanya bisa dirasakan (*implisit service*) sampai kepada fasilitas-fasilitas pendukung yang harus tersedia dalam penjualan jasa dan benda-benda lain.

Menurut Farida Jasfar, 2009, P.17, Jasa adalah setiap tindakan atau aktivitas dan bukan benda, yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik), konsumen terlibat secara aktif dalam proses produksi dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

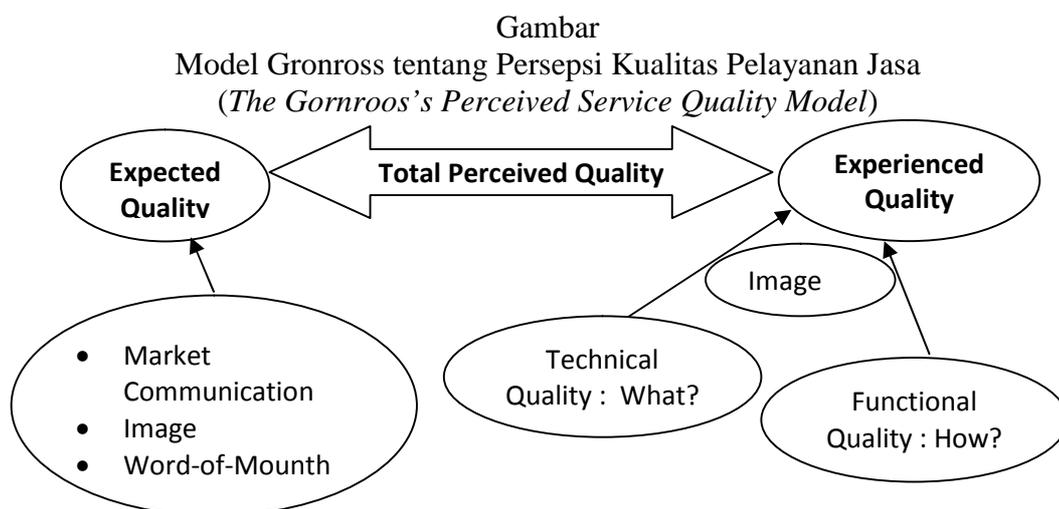
Beberapa karakteristik utama dari jasa, menurut Kotler(1993:230), adalah sebagai berikut:

1. Intangibility (Tidak berwujud)  
Jasa mempunyai sifat tidak berwujud karena tidak bisa diidentifikasi oleh ke lima indera manusia sebelum terjadi proses transaksi pembelian.
2. Inseparability (Tidak dapat dipisahkan)  
Jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya.
3. Variability (Berubah-ubah)  
Jasa dapat mudah berubah-ubah karena jasa ini tergantung pada siapa yang menyajikan, kapan, dan dimana disajikan.
4. Perishability (Daya tahan)  
Jasa tidak dapat disimpan dan tidak memiliki daya tahan yang lama karena sifatnya tergantung dari fluktuasi permintaan.

Untuk menilai atau mengukur kualitas jasa perlu pemahaman mengenai dimensi kualitas jasa. Menurut Gronross (1990) dalam Farida Jasfar (2009), pada dasarnya kualitas jasa dari sudut penilaian pelanggan dibedakan atas tiga dimensi berikut :

1. *Technical* atau *Outcome Dimension*  
Yaitu berkaitan dengan apa yang diterima konsumen. Dimensi ini sama artinya dengan apa yang disebut kompetensi dari (*competence*) dari Parasuraman (1985).
2. *Functional* atau *Process related dimension*.  
Yaitu berkaitan dengan cara jasa disampaikan atau disajikan. Bagaimana cara jasa disampaikan oleh penyedia jasa juga akan mempengaruhi penilaian terhadap kualitas jasa tersebut. Dimensi ini berkaitan dengan bagaimana *the moment of truth* dapat berkesan positif saat ditentukan oleh perhatian dari perusahaan jasa. Sehingga Gronross (1990) menyebut dimensi kedua ini dengan *functional quality of the process*.
3. *Corporate image*.  
Yaitu berkaitan dengan citra perusahaan di mata konsumen. Dimensi ini sama pengertiannya dengan kredibilitas (*credibility*) dalam pengertian Parasuraman (1985). *image* positif akan sangat mempengaruhi penilaiannya terhadap hal-hal lainnya.

Ada banyak model yang dapat digunakan untuk menganalisis kualitas jasa. Pemilihan model ini tergantung pada tujuan analisis, jenis perusahaan dan situasi pasar. Salah satunya adalah model yang dikemukakan oleh Gronross (1990). Model Gronross lebih menekankan pada pemikiran ke arah bagaimana kualitas jasa itu dalam proses penyampaiannya, dan bukan dilihat dari bagaimana penilaian konsumen terhadap jasa. Apa komponen yang ada dan bagaimana mekanisme kerjanya dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Sumber : Gronross (1990), *Service Management and Marketing* (dalam Farida Jasfar, 2009)

Menurut Gronross (1990) pengalaman pengguna jasa dapat dikategorikan ke dalam tiga kriteria, yaitu berupa apa yang dapat dirasakannya (*technical*

*quality*), bagaimana cara penyampaian jasa (*Functional Quality*) dan ditambah kesan baik atau buruk mengenai perusahaan (*corporate image*) yang terbentuk dalam benaknya sebelum atau sesudah ia maengkonsumsi jasa. Apabila kesannya positif, berarti konsumennya maerasa puas atau sangat puas, yang merupakan indikator bahwa jasa yang diberikan mempunyai kualitas yang baik.

Ketiga dimensi menurut Gronross ini kemudian dijabarkan kedalam tujuh kriteria penilain kualitas jasa sebagaimana Tabel 2, berikut.

Tabel. 2. Kriteria Penilaian Kualitas Jasa

No	Dimensi	Kriteria	Deskripsi
1.	Kualitas Teknis	Professionalism & Skilss	Pelanggan menganggap bahwa penyedia jasa, para karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisiknya memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.
2.	Kualitas fungsional	Attitudes & Behaviour	Pelanggan merasa bahwa para karyawan kontak memperhatikan mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah pelanggan secara spontan dan senang hati
		Accessibility & Flexibility	Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan, dan system operasionalnya dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengaksesnya dengan mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.
		Reliability & Trustworthiness	Pelanggan menyakini bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, merika bisa mengandalkan penyedia jasa, karyawan dan sistemnya dalam memenuhi janji-janjinya dan bertindak demi kepentingan pelanggan.
		Service Recovery	Pelanggan menyakini bahwa bila ada kesalahan atau bila terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, penyedia jasa akan segera dan secara aktif mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan menemukan solusi yang tepat.
		Serviscape	Pelanggan merasa bahwa kondisi fisik dan aspek lingkungan service encounter lainnya mendukung pengalaman positif atas proses jasa.
3.	Citra Perusahaan	Reputation & Credibility	Pelanggan menyakini bahwa bisnis penyedia jasa dapat dipercaya, memberikan value for money yang selayaknya, dan mencerminkan kinerja dan nilai positif.

Sumber : Gronross (1990), *Service Management and Marketing* (dalam Farida Jasfar, 2009)

Konsep kepuasan konsumen sebenarnya masih bersifat abstrak, pencapaian kepuasan adalah relatif, bisa merupakan proses yang sederhana maupun kompleks dan rumit. Kepuasan dan ketidakpuasan konsumen adalah sebuah fungsi dari meningkatnya diskonfirmasi atas perbedaan antara harapan yang lampau dengan kinerja obyek saat ini (Bolton dan Drew, 1991; Oliver, 1980).

Kepuasan konsumen dan kualitas jasa sebagaimana diungkapkan Parasuraman, dkk (1994), bahwa tingginya kualitas jasa yang diterima konsumen akan meningkatkan kepuasannya. Demikian pula hasil penelitian yang dilakukan akan dipengaruhi oleh tingkat kualitas jasa yang mereka terima.

Seseorang yang merasa puas membeli jasa dengan kualitas baik akan melakukan beberapa macam tindakan dalam mengungkapkan kepuasan itu. Antara lain minat untuk membeli kembali (Kotler, 1995), Oliver (1993) menyatakan bahwa kualitas yang baik dan kepuasan konsumen adalah dasar yang kuat untuk membeli kembali.

Upaya peningkatan pelayanan publik telah dilakukan oleh pemerintah, antara lain dengan menerbitkan berbagai landasan peraturan perundang-undangan, pedoman, dan Surat Edaran di bidang pelayanan publik. Hakekat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 asas pelayanan publik terdiri dari : Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Beberapa sendi yang perlu diperhatikan dalam pelayanan publik sesuai dengan Keputusan MEMPAN Nomor: 81 Tahun 1993 adalah sebagai berikut: Sederhana, Kejelasan dan Kepastian, Keamanan, Keterbukaan, Efisiensi, Ekonomis, Keadilan, Bermutu. Pemasaran merupakan pendekatan disiplin ilmu yang mengharuskan suatu instansi untuk melakukan analisa situasi, menetapkan sasaran, memilih strategi yang merupakan campuran alat-alat pemasaran, dan melibatkan rencana evaluasi, anggaran dan implementasi. Instansi pemerintah dapat mengubah keadaan dari berteknologi rendah Kualitas teknis, yaitu berkaitan dengan kualitas output jasa yang dipersepsikan pelanggan, komponen ini dibagi lagi menjadi: Kualitas pencarian (Search quality); Kualitas Pengalaman (Experince quality) dan Kualitas kepercayaan (Credence quality). Sementara Kualitas Fungsional, yaitu berkaitan dengan kualitas cara penyampaian jasa. Selain itu, Citra perusahaan (Corporate Image), yaitu citra umum, profil, reputasi, dan daya tarik khusus dan khas dari perusahaan menjadi berteknologi tinggi sehingga akan memberikan nilai lebih kepada para pengguna jasa baik dari sisi kualitas, kecepatan, efisiensi, kenyamanan dan keadilan bagi masyarakat.

Dengan menawarkan program dan layanan yang berkualitas, instansi pemerintah dapat meningkatkan ketertarikan, pemasukan dan kepuasan masyarakat. Dengan mengembangkan dan menjelaskan kinerja instansi maka akan diperoleh dukungan dari masyarakat. Dengan mengkomunikasikannya secara efektif akan memotivasi kepatuhan masyarakat secara sukarela dan dengan menyediakan akses pelayanan yang mudah maka akan meningkatkan tingkat pemanfaatan dan bahkan mengurangi biaya operasional (Gronross, 1990).

Selanjutnya, A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry lewat artikel mereka di *Journal of Marketing*, tahun 1985, mengemukakan bahwa

"Service quality (kualitas layanan) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Parasuraman, Zeithaml, and Berry mengajukan 10 kategori Kualitas Pelayanan yang disebut "Service Quality Determinants." Dan kemudian diringkas menjadi 5 kategori, yaitu sebagai berikut : tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy.

### III. METODE PENELITIAN

#### 3.1. Bentuk Penelitian

Penelitian dilakukan dalam bentuk survey dan bersifat eksplanatory dimana populasi adalah seluruh satuan kerja pengguna jasa seksi pengelolaan kekayaan negara yang datang ke KPKNL Jambi yang berjumlah 534 satuan kerja. Satuan kerja yang dimaksudkan dalam hal ini adalah :

- a. Satuan kerja Kementerian Negara/ Lembaga ( Satker K/L) yaitu merupakan kantor-kantor instansi vertikal pemerintah pusat kementerian negara/ lembaga yang kegiatan operasionalnya dibiayai dari dana APBN.
- b. Satuan kerja Dana Dekonsentrasi dan Tugas Perbantuan (Satker DK/TP) yaitu kantor-kantor instansi pemerintah daerah/ Satuan kerja perangkat daerah (SKPD) yang menerima dana dekonsentrasi (DK) dan tugas perbantuan (TP) dari pemerintah pusat.

Dengan kriteria populasi demikian, maka sampel dipilih dari seluruh satker yaitu 100 unit.

#### 3.2. Jenis dan Sumber Data

##### 1. Data Primer

Dalam penelitian ini, data primer berasal dari data yang diperoleh dengan survey lapangan melalui kuesioner yaitu berupa data tentang tanggapan responden mengenai kepuasan responden /satuan kerja selaku pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan oleh KPKNL Jambi.

##### 2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah berupa data yang diperoleh melalui literatur-literatur, jurnal-jurnal penelitian terdahulu, Peraturan-peraturan, Undang-undang, majalah-majalah yang berhubungan dengan penelitian ini serta data/ dokumen dari KPKNL Jambi berupa : Data Satuan Kerja (pengguna jasa) seksi PKN KPKNL Jambi, Jumlah Pegawai KPKNL Jambi dan Struktur Organisasi KPKNL Jambi.

#### 3.3. Metode Pengumpulan Data

##### 1. Pengumpulan data primer

###### a. Wawancara

Melakukan tanya jawab langsung dengan pengguna jasa seksi pengelolaan kekayaan negara dan pegawai KPKNL Jambi.

###### i. Observasi

Melakukan pengamatan secara cermat dan sistematis terhadap penggunaan jasa seksi pengelolaan kekayaan negara.

###### c. Kuesioner

Dengan cara menggunakan daftar pertanyaan tertutup yang diberikan kepada responden yang menggunakan jasa pelayanan seksi Pengelolaan Kekayaan Negara KPKNL Jambi

## 2. Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari seksi pengelolaan kekayaan negara dan sub bagian umum KPKNL Jambi. Studi kepustakaan, pencarian melalui internet guna memperoleh buku-buku literatur untuk mendapatkan teori-teori, konsep-konsep, dan definisi-definisi yang berhubungan dengan penelitian ini yaitu mengenai kepuasan pengguna jasa.

## 3.4. Operasional Variabel Penelitian

Dalam penyusunan instrumen pada penelitian ini yang menjadi variabel bebas (*independent variable*) adalah kualitas teknis, kualitas fungsional dan citra perusahaan, sedangkan variabel terikatnya (*dependent variable*) adalah kepuasan satuan kerja selaku pengguna jasa KPKNL Jambi.

## 3.5. Metode dan Alat Analisis

### 1. Metode Analisis

Metode penelitian yang digunakan adalah *survey explanatory*, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan instrumen penelitian (kuesioner) sebagai alat pengumpul data yang pokok.

### 2. Pengukuran dan Pengujian Instrumen Penelitian

#### a. Penilaian Kuesioner

Dalam penelitian ini jenis skala pengukuran yang digunakan adalah skala ordinal sedangkan model skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert.

#### b. Pengujian Instrumen Penelitian

Untuk menguji kualitas instrumen dalam penelitian ini digunakan dua uji yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

### 3. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan uji hipotesis terlebih dahulu dilakukan uji persyaratan analisis guna mengetahui apakah analisis data untuk pengujian hipotesis dapat dilanjutkan atau tidak maka dilakukan uji asumsi klasik. Uji persyaratan analisis yang digunakan adalah sebagai berikut :

- a. Uji Normalitas data
- b. Uji Multikolinearitas
- c. Autokorelasi
- d. Uji Heterokedasitas
- e. Menaikkan data ordinal menjadi data interval

## 3.6. Alat Analisis Data

Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan tehnik estimasi regresi seperti yang dijelaskan oleh Gujarati (1995). Model yang digunakan adalah regresi linier berganda dan dilakukan dengan bantuan program aplikasi SPSS. Adapun persamaan regresi nya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + \mu$$

Berdasarkan model regresi tersebut dapat dilakukan beberapa Uji statistik yang dimaksudkan untuk mengetahui dan mengevaluasi signifikansi dari parameter-parameter estimasi yang meliputi.

1. Uji-F
2. Uji –t
3. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

#### IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

##### 4.1. Gambaran Umum

Objek dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Jambi (KPKNL) yang terletak di Jalan Dr. Soetomo Nomor 17 Jambi. KPKNL Jambi adalah unit eselon III atau instansi vertikal Direktorat Jenderal Kekayaan Negara (DJKN) yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah (Kanwil) IV Palembang.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, KPKNL Jambi memiliki wilayah kerja yang cukup luas, yaitu mencakup 2 kota dan 9 kabupaten di Provinsi Jambi. Guna mendukung pelayanan, karyawan digerakkan oleh visi dan misi sebagai berikut.

##### Visi dan Misi

Sebagai instansi vertikal Direktorat Jenderal Kekayaan Negara (DJKN), maka visi dan misi KPKNL Jambi dalam rangka mencapai tujuan organisasi adalah selaras dengan visi dan misi DJKN yaitu mempunyai visi untuk menjadi Pengelola Kekayaan Negara, Piutang Negara dan Lelang yang profesional dan bertanggung jawab untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sedangkan misi KPKNL adalah :

1. Mewujudkan optimalisasi penerimaan, efisiensi pengeluaran, dan efektivitas pengelolaan kekayaan negara;
2. Mengamankan kekayaan negara secara fisik, administrasi, dan hukum;
3. Mewujudkan nilai kekayaan negara yang wajar dan dapat dijadikan acuan dalam berbagai keperluan;
4. Melaksanakan pengurusan piutang negara yang efektif, efisien, transparan, akuntabel;
5. Mewujudkan lelang yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, adil, dan kompetitif sebagai instrumen jual beli yang mampu mengakomodasi kepentingan masyarakat.

##### 4.2. Karakteristik Responden

Jenis kelamin responden dalam penelitian ini didominasi oleh jenis kelamin laki-laki yang merupakan usia produktif yaitu berumur antara 25-35 tahun. Responden dalam penelitian ini merupakan responden yang relatif memiliki pendidikan yang tinggi (S1) dengan masa kerja yang sudah cukup lama yaitu antara 1-5 tahun. Sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah para staf dari masing-masing satker yang rata-rata mempunyai kemampuan menggunakan perangkat internet dalam menjalankan aktivitas bekerja di kantor. Sebagian besar dari mereka telah sering menggunakan jasa KPKNL Jambi dalam melakukan rekonsiliasi Barang Milik Negara di masing-masing satuan kerja.

#### 4.3. Tanggapan Responden

Berdasarkan hasil olahan statistik menunjukkan skor rata-rata untuk variabel kualitas teknik adalah sebesar 3,9933. Jika angka rata-rata ini dibandingkan posisinya dengan titik tengah data dengan rentang skala 1 sampai dengan 5 adalah pada angka 3, maka hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tanggapan masing-masing responden terhadap variabel kualitas teknik cenderung ke arah yang positif. Dengan kata lain, ada pandangan positif dari rata-rata responden terhadap pasar sasaran. Demikian juga dengan angka standar deviasi dari semua pernyataan yang diajukan berkisar pada angka kurang dari satu, sehingga menunjukkan bahwa para responden memberikan penilaian yang cukup seragam mengenai kualitas teknik.

Berdasarkan hasil olahan statistik deskriptif, menunjukkan skor rata-rata untuk variabel kualitas fungsional adalah sebesar 3,7362. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tanggapan masing-masing responden terhadap variabel kualitas fungsional cenderung ke arah yang positif. Dengan kata lain, ada pandangan positif dari rata-rata responden terhadap kualitas fungsional.

Berdasarkan hasil olahan statistik deskriptif menunjukkan skor rata-rata untuk variabel citra perusahaan adalah sebesar 3,9467. Maka hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tanggapan masing-masing responden terhadap variabel citra perusahaan cenderung ke arah yang positif. Dengan kata lain, ada pandangan positif dari rata-rata responden terhadap citra KPKNL Jambi. Demikian juga dengan angka standar deviasi dari pernyataan keseluruhan item pernyataan yang diajukan berkisar pada angka kurang dari satu, sehingga menunjukkan bahwa para responden memberikan penilaian yang cukup seragam mengenai citra perusahaan.

Berdasarkan hasil olahan statistik menunjukkan skor rata-rata untuk variabel kepuasan adalah sebesar 3,9400. Maka hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tanggapan masing-masing responden terhadap variabel kepuasan cenderung ke arah yang positif. Dengan kata lain, ada pandangan positif dari rata-rata responden terhadap kepuasan. Demikian juga dengan angka standar deviasi dari pernyataan keseluruhan item pernyataan yang diajukan berkisar pada angka kurang dari satu, sehingga menunjukkan bahwa para responden memberikan penilaian yang cukup seragam mengenai kepuasan.

#### 4.4. Uji Hipotesis

Sebelum melakukan uji hipotesis terlebih dahulu dilakukan prosedur sebagaimana berikut.

- Uji Validitas

Dari hasil pengujian validitas dilakukan dengan koefisien Guilford, dengan menggunakan SPSS versi 17.0, diperoleh hasil bahwa semua item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid karena semua item mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) semua item pernyataan menghasilkan nilai  $r$  di atas 0,05 dan semua item menunjukkan arah yang positif. Selain itu juga membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel dimana semua  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa semua item pernyataan dalam penelitian ini adalah valid.

- Uji Reliabilitas  
Uji reliabilitas yang dilakukan dengan analisis *cronbach alpha* menggunakan program SPSS versi 17.0 diperoleh hasil bahwa semua item pernyataan dinyatakan reliabel, karena dari perhitungan koefisien alpha lebih besar dari 0,6.
  
- Uji Asumsi Klasik  
Uji asumsi klasik yang dilakukan sesungguhnya hanya ditujukan untuk memenuhi persyaratan dalam menggunakan analisis regresi. Adapun asumsi klasik yang digunakan terdiri dari Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Autokorelasi dan Uji heteroskedastisitas yang secara rinci akan dijelaskan sebagai berikut :
  - a. Uji Asumsi Normalitas  
Uji asumsi normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas memiliki distribusi normal atau tidak. Uji normalitas akan dideteksi melalui analisa grafik normal plot. Yang dihasilkan melalui perhitungan regresi dengan software SPSS versi 17.  
Dalam penelitian ini, uji normalitas hanya dideteksi melalui analisis grafik normal P-Plot yang dihasilkan melalui perhitungan regresi dengan software SPSS versi 17. Adapun hasil pengujian tersebut telah diperlihatkan pada grafik normalitas P-Plot dimana penyebaran data yang terjadi ada di sekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal, artinya data telah memenuhi asumsi normalitas.
  - b. Hasil Pengujian Asumsi Multikolinearitas  
Pengujian ada tidaknya gejala multikolinearitas dalam suatu hubungan antara variabel independen dimaksudkan agar diperoleh hasil prediksi atas ukuran koefisien regresi yang lebih valid. Untuk menguji hal tersebut dapat dilakukan dengan Uji multikolinearitas dengan menggunakan Koefisien Variance Inflation Faktor (VIF):  
Bertolak dari kriteria pengujian yang dikemukakan oleh Ghozali (2005), mengatakan jika nilai VIF yang diperoleh tidak melebihi nilai 10. Jika lebih dari 10 berarti telah terjadi Gejala Multikolinearitas, artinya hubungan antara variabel independen cukup signifikan. Karena nilai VIF adalah sebesar 3,112 untuk variabel kualitas teknik, sebesar 2,652 untuk variabel kualitas fungsional, dan terakhir sebesar 2,229 untuk citra perusahaan. Jadi dapat dikatakan bahwa semua variabel independen mempunyai nilai VIF yang jauh lebih kecil dari 10. dengan demikian bahwa persamaan regresi yang dipakai sebagai model analisis tidak terdapat persoalan multikolinearitas.
  
- Uji Hipotesis
  - 1) Uji F  
Pengujian hipotesis secara bersama-sama bertujuan untuk membuktikan apakah secara bersama-sama variabel independen yaitu kualitas teknik, kualitas fungsional dan citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa KPKNL Jambi. Untuk menguji hipotesis tersebut

digunakan statistik uji-F yang diperoleh melalui tabel anova seperti yang tertera pada tabel berikut ini :

Tabel. 2. Hasil Uji Simultan

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	18,415	3	6,138	17,635	,000 <sup>a</sup>
Residual	33,416	96	,348		
Total	51,831	99			

a. Predictors: (Constant), CP, KF, KT

b. Dependent Variable: K

Sumber : Data Primer, diolah tahun 2012

Perbandingan besarnya angka taraf signifikansi hitung dengan taraf signifikansi juga menyatakan hal yang sama yaitu angka signifikansi hitung sebesar  $0.000 <$  angka taraf signifikansi sebesar  $0,05$ .

Dengan angka tersebut membuktikan bahwa secara bersama-sama ke tiga variabel independen yaitu kualitas teknik, kualitas fungsional, dan citra perusahaan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa KPKNL Jambi.

## 2) Uji t

Untuk mengetahui apakah secara individual atau secara parsial variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa KPKNL Jambi dilakukan dengan menggunakan Uji Statistik "t" dua sisi, yaitu dengan membandingkan antara t-tabel dengan t-hitung atau P. Value dengan Signifikan masing-masing variabel independen pada tingkat  $\alpha = 0,05$ . Pengujian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3. Hasil Uji Secara Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,603	,386		1,562	,122
KT	,319	,179	,258	1,784	,078
KF	,025	,182	,018	,136	,892
CP	,374	,125	,367	3,003	,003

Sumber : Data Primer, diolah tahun 2012

### a. Pengaruh Kualitas Teknik Terhadap Kepuasan

Dari hasil perhitungan, diperoleh angka standardized coefficients atau beta sebesar  $0,258$  artinya besarnya pengaruh kualitas teknik terhadap kepuasan adalah sebesar  $0,258$  atau sebesar  $25,8\%$  persen. Besarnya pengaruh tersebut dianggap tidak signifikan. Hal ini sesuai dengan angka signifikan yang diperoleh lebih besar dari angka taraf signifikansi yang diinginkan yaitu: angka signifikansi  $0,078 >$  taraf signifikansi  $0,05$ . Oleh karena itu,  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak ada hubungan linier antara kualitas teknik dengan kepuasan.

Dengan angka tersebut membuktikan bahwa secara parsial variabel independen kualitas teknik tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa KPKNL Jambi.

Dengan hasil ini maka hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya bahwa kualitas teknik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tidak terbukti.

b. Pengaruh Kualitas Fungsional Terhadap Kepuasan

Dari hasil perhitungan, diperoleh angka angka *standardized coefficients* atau beta sebesar 0,018 artinya besarnya pengaruh kualitas fungsional terhadap kepuasan adalah sebesar 0,018 atau sebesar 1.8 persen. Besarnya pengaruh tersebut dianggap tidak signifikan. Hal ini sesuai dengan angka signifikan yang diperoleh lebih besar dari angka taraf signifikansi yang diinginkan yaitu: angka signifikansi  $0,892 >$  taraf signifikansi 0,05. Oleh karena itu,  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak ada hubungan linier antara kualitas fungsional dengan kepuasan.

Dengan angka tersebut membuktikan bahwa secara parsial variabel independen kualitas fungsional tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa KPKNL Jambi.

Dengan hasil ini maka hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya bahwa kualitas fungsional mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tidak terbukti.

c. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan

Dari hasil perhitungan, diperoleh angka *standardized coefficients* atau beta sebesar 0,367 artinya besarnya pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan adalah sebesar 0,367 atau sebesar 36,7 persen. Besarnya pengaruh tersebut dianggap signifikan. Hal ini sesuai dengan angka signifikan yang diperoleh lebih kecil dari angka taraf signifikansi yang diinginkan yaitu: angka signifikansi  $0,003 <$  taraf signifikansi 0,05. Oleh karena itu,  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya ada hubungan linier antara citra perusahaan dengan kepuasan.

Dengan angka tersebut membuktikan bahwa secara parsial variabel independen citra perusahaan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa KPKNL Jambi.

Dengan hasil ini maka hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya bahwa Citra perusahaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan terbukti.

d. Pengaruh Dominan

Berdasarkan hasil *standardized coefficient, beta* yang terlihat di atas dapat diketahui bahwa variabel citra perusahaan ( $X_3$ ) memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 0,367, dibandingkan 2 variabel lainnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel citra perusahaan merupakan variabel yang mempengaruhi kepuasan. Dengan demikian maka hipotesis kedua dalam penelitian ini tidak terbukti.

#### 1. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi dapat dijadikan petunjuk apakah secara bersama-sama variabel independen (kualitas teknik, kualitas fungsional, dan citra perusahaan) mampu menjelaskan variasi perubahan variabel dependen (kepuasan) pada pengguna jasa KPKNL Jambi. Semakin mendekati angka 1 maka semakin sempurna variabel independent mampu menjelaskan variabel dependen.

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh koefisien determinasi sebagaimana tabel berikut ini :

Tabel. 4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,596 <sup>a</sup>	,355	,335	,58998

Sumber : Data Primer, diolah tahun 2012

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa kemampuan variabel independen (kualitas teknik, kualitas fungsional, dan citra perusahaan) untuk menjelaskan variabel dependen (kepuasan) adalah sebesar 0,355 atau 35,5%. Koefisien determinasi yang telah disesuaikan tersebut memberikan gambaran bahwa sebesar 35,5% dari pengaruh kepuasan terbukti dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen tersebut, sedangkan sisanya sebesar 64,5% tidak dijelaskan oleh variabel yang diteliti, dengan kata lain dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Dengan demikian, bahwa variabel independen yaitu kualitas teknik, kualitas fungsional, dan citra perusahaan yang diteliti mempunyai kemampuan yang signifikan, yaitu sebesar 35,5% dalam menjelaskan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa KPKNL Jambi.

#### 4.5. Pembahasan Hasil Penelitian

Untuk menguji pengaruh variabel kualitas teknis, kualitas fungsional dan citra perusahaan/instansi terhadap kepuasan digunakan regresi linier berganda, secara statistik dari hasil uji-t dan uji-f diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 0,603 + 0,319KT + 0,025KF + 0,374 CP + e$$

Dari persamaan regresi di atas maka dapat diterjemahkan bahwa setiap peningkatan skor positif terhadap kualitas teknik (X1), akan mempengaruhi kepuasan sebesar 0,319. Kemudian setiap peningkatan skor positif terhadap kualitas fungsional (X2), akan mempengaruhi kepuasan sebesar 0,025. Setiap peningkatan skor positif terhadap citra perusahaan (X3) akan mempengaruhi kepuasan sebesar 0,374. Selanjutnya diketahui konstantanya sebesar 0.603, artinya terdapat hubungan yang sangat erat antara variabel bebas (X1, X2 dan X3) dengan variabel terikat (Y) karena nilai r atau konstanta mendekati 1, sedangkan tanda positif dari nilai R berarti nilai R variabel bebas tersebut memiliki hubungan yang searah dengan variabel terikat. Apabila variabel bebas naik, maka variabel terikat juga naik, begitu pula sebaliknya.

Dari uraian di atas dapat dilihat bahwa variabel independen (kualitas teknik, kualitas fungsional, dan citra perusahaan) secara bersama-sama

berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan sebesar 0,355 atau 35,5%. Koefisien determinasi yang telah disesuaikan tersebut memberikan gambaran bahwa sebesar 35,5% dari pengaruh kepuasan pengguna jasa terbukti dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen tersebut, sedangkan sisanya sebesar 64,5% tidak dijelaskan oleh variabel yang diteliti, dengan kata lain dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti. Dengan demikian, bahwa variabel independen yaitu kualitas teknik, kualitas fungsional, dan citra perusahaan yang diteliti mempunyai kemampuan yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa KPKNL Jambi.

Kemudian secara statistik dari hasil pengujian juga diperoleh bahwa variabel yang berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna jasa KPKNL Jambi adalah citra perusahaan, sedangkan variabel kualitas teknik, dan kualitas fungsional secara parsial tidak memberi pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa KPKNL Jambi.

Variabel citra perusahaan memberikan kontribusi sebesar 37,4% terhadap kepuasan pengguna jasa KPKNL Jambi disusul variabel kualitas teknik yang memberi kontribusi sebesar 31,9%, selanjutnya disusul oleh variabel kualitas fungsional sebesar 2,5% persen.

Analisis lebih lanjut dari hasil pengujian yang diperoleh atas pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen diinterpretasikan sebagai berikut:

a) Variabel Kualitas Teknik Terhadap Kepuasan.

Dari hasil analisis data tanggapan yang disampaikan responden masih memperlihatkan bahwa kualitas teknik masih tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan. Hal ini dapat dilihat dari besarnya tanggapan yang setuju dan netral dengan kualitas teknik kecepatan pelayanan dirasakan responden tidak cukup signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa KPKNL Jambi.

Besarnya pengaruh kualitas teknik terhadap kepuasan adalah sebesar 0,319 atau sebesar 31,9 persen. Dengan angka tersebut membuktikan bahwa secara parsial variabel independen kualitas teknik memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa KPKNL Jambi tetapi tidak dianggap signifikan.

Bertolak dari hasil analisis statistik tersebut bila dilihat dari sudut manajemen pemasaran dapat memberikan gambaran bahwa kualitas teknik yang dimiliki KPKNL Jambi tidak memberikan pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa KPKNL Jambi.

b) Variabel Kualitas Fungsional Terhadap Kepuasan

Dari tanggapan yang disampaikan responden masih memperlihatkan bahwa kualitas fungsional tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan. Hal ini dapat dilihat dari besarnya tanggapan yang netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan kualitas fungsional berupa lokasi yang dirasakan kurang strategis dan kenyamanan tempat pelayanan rekonsiliasi yang kurang memadai tidak cukup signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa KPKNL Jambi.

Besarnya pengaruh terhadap kepuasan adalah sebesar 0,025 atau sebesar 2,5 persen. Dengan angka tersebut membuktikan bahwa secara parsial variabel kualitas fungsional saat ini tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa KPKNL Jambi.

Bertolak dari hasil analisis statistik tersebut bila dilihat dari sudut manajemen pemasaran dapat memberikan gambaran bahwa kualitas fungsional

yang yang dimiliki KPKNL tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa KPKNL Jambi.

c) Variabel Citra perusahaan/instansi Terhadap kepuasan

Dari tanggapan yang disampaikan responden masih memperlihatkan bahwa citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Hal ini dapat dilihat dari besarnya tanggapan yang setuju dengan citra perusahaan berupa keahlian perusahaan, kepercayaan perusahaan, daya tarik perusahaan yang signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa KPKNL Jambi.

Besarnya pengaruh penyelenggaraan terhadap kepuasan adalah sebesar 0,374 atau sebesar 37,4 persen. Angka tersebut membuktikan bahwa secara parsial variabel independen citra perusahaan menyangkut keahlian perusahaan, kepercayaan perusahaan, daya tarik perusahaan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa KPKNL Jambi.

Bertolak dari hasil analisis statistik tersebut bila dilihat dari sudut manajemen pemasaran dapat memberikan gambaran bahwa citra perusahaan berupa kredibilitas dan reputasi KPKNL Jambi tersebut memberikan pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa KPKNL Jambi.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### Implikasi Hasil Penelitian

Kualitas teknik, kualitas fungsional, dan citra perusahaan merupakan suatu variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa. Implikasi dari penelitian ini ada 2 yaitu secara teoritis dan secara praktis. Secara teoritis hasil penelitian ini menunjukkan variabel kualitas teknik, dan kualitas fungsional merupakan variabel prediktor yang tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan, untuk variabel citra perusahaan merupakan variabel prediktor yang mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Secara simultan, ketiga variabel tersebut memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan. Hal ini sesuai dengan model yang dihasilkan dalam penelitian Gronroos (1990).

Penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry lewat artikel mereka di *Journal of Marketing.*, tahun 1985, mengemukakan bahwa *service quality* (kualitas layanan) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten.

Sedangkan implikasi secara praktis, KPKNL Jambi perlu mengevaluasi kualitas teknik dan kualitas fungsional serta meningkatkan citra perusahaan dalam memberikan pelayanan jasa bagi petugas rekonsiliasi Barang Milik Negara yang memilih KPKNL Jambi sebagai tempat melakukan kegiatan rekonsiliasinya. Karena dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kedua variabel yaitu kualitas teknik, dan kualitas fungsional tersebut tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa KPKNL Jambi. KPKNL perlu mempertahankan dan lebih meningkatkan citra perusahaannya.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Bitner, Bernard H Booms and Louis A Mohr, 1994. *Critical service Encounter's the employees View point*. Journal of marketing. Vo.58 (October) hal.95-106.
- Cronin, Joseph, Jr and Steven A Taylor, 1992. *Measuring Service quality; A Reexamination and Extension*. Journal of Marketing, Vol.56 (Jul) hal.55-68.
- Duffy, Jo Ann M.and Ketchand Alice A. *Examining The Role of Service Quality in Overall Service Satisfaction*. Journal of Management issues. Vol.X. Number 2 Summer 1998; 240-255.
- Heene, Aime dan Desmidt, Sebastian disadur oleh Afiff, Faisal dan Abdullah, Ismeth, 2010. *Manajemen Strategik Keorganisasian Publik*. Cetakan Kesatu. Bandung : PT Refika Aditama.
- Jasfar, F, 2009. *Manajemen Jasa (Pendekatan Terpadu)*. Cetakan kedua, Bogor : Ghalia Indonesia.
- Kotler, P, 2005. *Management Pemasaran (Sudut Pandang Asia)*. Jilid 2. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P dan Nancy lee, 2007. *Pemasaran Di Sektor Publik (Panduan Praktis Untuk Meningkatkan Kinerja Pemerintah)*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta : PT Indeks.
- Lupiyoadi, R dan A. Hamdani, 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta : Salemba Empat.
- McLaughlin, Kate, etc, 2009. *Relationship marketing, relational capital and the future of marketing in public service organizations*. Journal Compilation, Public money & management.
- Parasuraman ,et all, 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and its implication for Future Research (Journal of Marketing)*. Vol.49. Fall (1985).
- Riduwan, 2004. *Belajar Mudah Penelitian (untuk guru-karyawan dan peneliti pemula)*, Cetakan ke-6, Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, dkk, 2008. *Pemasaran Strategik*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi.
- Umar, Husein, 2008. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi Kedua, Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.
- Zauhar, Soesilo, Maret 2001. *Administrasi Pelayanan Publik-sebuah perbincangan awal*. Jurnal Administrasi Negara Volume I No.2, 1-12.
- Zeithaml, Valerie A, Marry J. Bitner, 1996. *Service Marketing*. McGraw-Hill Companies.
- Novandy, Riwan, 2009. *Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan Dan Kesejahteraan Rakyat Kabupaten Simalung*. Tesis. Magister Studi Pembangunan. USU. Medan.
- Sukmadewi, Budi, 2001. *Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Ditinjau Dari Penanganan Keluhan Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Semarang*. Tesis. Magister Manajemen. Undip. Semarang.

Peraturan Perundang-undangan :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :  
63/KEP/M.PAN/7/2003 Tanggal 10 Juli 2003 Tentang Pedoman Umum  
Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :  
KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Pebruari 2004 Tentang Petunjuk  
Teknis Transparasi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan  
Publik.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor : 102/PMK.06/2009 Tanggal 28 Mei 2009  
Tentang Tata Cara Rekonsiliasi Barang Milik Negara Dalam rangka  
Penyusunan Laporan Keuangan Pemerintah Pusat.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tanggal 18 Juli 2009  
Tentang Pelayanan Publik.