

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA PONTIANAK**

**GORETI  
NIM. 101310319**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK**

**A. Latar Belakang**

Pemerintah merupakan suatu entitas yang memiliki fungsi dan tujuan memberikan layanan publik kepada kelompok masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit. Pelayanan publik didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik. Memberikan pelayanan merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi pemerintah yang semakin rumit dan kompleks.

Indonesia dengan jumlah penduduknya yang besar memerlukan data kependudukan yang akurat, untuk itu pemerintah membuat program yang disebut dengan e-KTP merupakan cara baru jitu yang akan ditempuh oleh pemerintah dengan membangun database kependudukan secara nasional untuk memberikan identitas kepada masyarakat dengan menggunakan sistem biometric yang ada di dalamnya, maka setiap pemilik e-KTP dapat terhubung kedalam satu database nasional, sehingga setiap penduduk hanya memerlukan satu KTP saja.

Data kependudukan yang dihimpun dari pendaftaran penduduk dan catatan sipil menjadi data agregat penduduk yang meliputi himpunan data perseorangan berupa data kuantitatif dan data kualitatif. Data Kependudukan tersebut digunakan untuk semua keperluan berasal dari Kementerian Dalam Negeri (pasal 58 UU No. 24 Tahun 2013), antara lain dimanfaatkan untuk:

1. Pelayanan publik antara lain untuk penerbitan surat izin mengemudi, izin usaha, pelayanan wajib pajak, pelayanan perbankan, pelayanan penerbitan sertifikat tanah, asuransi, jaminan kesehatan masyarakat, dan jaminan sosial tenaga kerja.
2. Perencanaan pembangunan yakni untuk perencanaan pembangunan nasional, perencanaan pendidikan, perencanaan kesehatan, perencanaan tenaga kerja, dan pengentasan masyarakat dari kemiskinan.
3. Alokasi anggaran meliputi penentuan Dana Alokasi Umum (DAU) dan perhitungan potensi perpajakan.
4. Pembangunan demokrasi yaitu penyiapan Data Agregat Kependudukan per kecamatan (DAK2) dan penyiapan Data Penduduk Potensial Pemilih Pemilu (DP4).
5. Penegakan hukum dan pencegahan kriminal antara lain untuk memudahkan pelacakan pelaku kriminal, mencegah perdagangan orang dan mencegah pengiriman tenaga kerja illegal.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi yang secara garis koordinasi berada dibawah Kementerian Dalam Negeri, yang tujuan dan fungsinya melaksanakan anggaran rumah tangga daerah dalam menyelenggarakan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Menurut Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, definisi dari e-KTP atau kartu tanda penduduk elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya di perbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya.

E-KTP merupakan KTP Nasional yang diatur dalam UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional, dan Peraturan Presiden No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009. Dengan peraturan tersebut maka e-KTP berlaku secara nasional, dengan demikian mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintah dan swasta karena tidak lagi memerlukan KTP setempat.

## **B. Tinjauan Pustaka**

### **a. Jasa**

Philip Kotler dalam Tjiptono (2002:6) yang mendefinisikan pelayanan atau jasa sebagai: “Setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan tertentu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produksi fisik maupun tidak.”

Zulian Yamit (2001:21) mengemukakan beberapa karakteristik jasa pelayanan yang diharapkan dapat memberikan jawaban yang lebih mantap terhadap pengertian jasa pelayanan. Karakteristik tersebut adalah:

- 1) Tidak dapat diraba.
- 2) Tidak dapat disimpan.
- 3) Produksi dan konsumsi secara bersama.
- 4) Memasukinya lebih mudah.
- 5) Sangat dipengaruhi oleh faktor luar.

Pengertian pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan kepada masyarakat umum atau biasa disebut pelayanan publik. Menurut Moenir (2006:26) pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya dan mencakup aspek sebagai berikut:

- 1) Pelayanan tanpa diskriminasi dari lembaga-lembaga publik atau kedinasan.
- 2) Penerapan prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu.
- 3) Berkualitas dalam arti kesesuaian dengan tuntutan, kecocokan bagi pemakai dan kecocokan dari cacat.
- 4) Terjamah, handal, akuntabilitas mutu pelayanan, jaminan, dan empati.
- 5) Berorientasi pada kualitas modern yang dicirikan oleh partisipasi aktif dan empati serta kepuasan yang dilayani.

#### **b. Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik berdasarkan Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan yang dibakukan dan termasuk dengan pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian.
- c. Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana yang memadai
- f. Kompetensi petugas yang harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Fardhani (2012:5) menjelaskan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam standar prosedur pelayanan publik:

- a. Kesederhanaan; Prosedur pelayanan hendaknya mudah dipahami dan tidak berbelit-belit.

- b. Kejelasan; Kejelasan dalam hal teknis dan administratif. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat.
  - c. Kepastian waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
  - d. Akurasi produk; Produk pelayanan publik yang diberikan harus akurat, benar, tepat, dan sah.
  - e. Kelengkapan sarana dan prasarana; Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi
  - f. Keamanan; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pelayanan.
  - g. Kemudahan akses; Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika.
  - h. Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung, seperti toilet, tempat parkir, tempat ibadah, dan lain sebagainya.
- c. e-KTP**

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 26 Tahun 2009 Pasal 1 Butir (9) disebutkan bahwa, “Rekaman elektronik adalah alat penyimpan data elektronik penduduk yang dapat dibaca secara elektronik dengan alat pembaca dan sebagai pengaman data kependudukan”. Selanjutnya, dalam Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 35 Tahun 2010 Pasal 6 ayat (2) disebutkan bahwa, “Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi biodata, tanda tangan, pas photo, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan”. Pada Pasal 6 ayat (5) disebutkan bahwa, “Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis NIK

sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan”.

KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan atau disebut sebagai e-KTP menggunakan smart card (chip ) sebagai rekaman elektronik yang menyimpan biodata, tanda tangan, pas photo dan sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan. Chip ini juga dilengkapi dengan pengaman data kependudukan yaitu autentikasi dua arah antara chip dan reader/writer untuk mencegah penggandaan data (anti cloning), enkripsi untuk menjaga kerahasiaan data (confidentiality) dan tanda tangan digital untuk menjamin autentikasi dan integritas data.

memuaskan.

### **C. Metode Penelitian**

#### **1. Jenis Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Menurut Kinnor (2002: 42); “Metode penelitian deskriptif yaitu suatu metode penelitian dimana prosedur pemecahan masalah yang diteliti dilakukan dengan cara menggambarkan karakteristik dan fenomena serta kaitan antar variabel”..

#### **2. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah: Kuisisioner; Yaitu daftar pertanyaan yang disusun sedemikian rupa dan disebarakan kepada responden guna mendapatkan jawaban yang sesuai dengan pertanyaan dan berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

#### **3. Alat Pengumpul Data**

- a. Wawancara
- b. Kuisisioner
- c. Observasi

#### **4. Populasi dan Sampel**

Berdasarkan persamaan diatas, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 98,49 dengan pembulatan 100 responden yang

merupakan pemohon e-KTP Pemula di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak..

#### 5. Metode Analisis Data

Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengukuran kualitas jasa dalam model ServQual yaitu alat analisis yang pengukurannya didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan pada lima dimensi kualitas jasa; (Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, dan Empati), kelima dimensi tersebut dijabarkan dalam beberapa butir pertanyaan untuk atribut harapan dan variabel persepsi berdasarkan skala likert.

$$\text{Skor ServQual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Skor Gap kualitas jasa pada berbagai level secara rinci dapat dihitung berdasarkan: Item-by-item analysis, misal  $P1 - H1$ ,  $P2 - H2$ , dst. Dimana  $P$  = Persepsi dan  $H$  = Harapan.

Dimensi-by-dimensi analysis, contoh:  $(P1 + P2 + P3 + P4 / 4) - (H1 + H2 + H3 + H4 / 4)$  dimana  $P1$  sampai  $P4$  dan  $H1$  sampai  $H4$  mencerminkan 4 pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.

Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa/gap ServQual yaitu  $(P1 + P2 + P3 + \dots + P14 / 14) - (H1 + H2 + H3 + \dots + H14 / 14)$

Untuk menganalisis kualitas atau jasa pelayanan yang diberikan maka digunakan rumus:

$$\text{Kualitas (Q)} = (\text{Persepsi (P)}) / (\text{Harapan (H)})$$

Jika kualitas  $(Q) \geq 1$ , maka kualitas pelayanan dikatakan baik

Jika kualitas  $(Q) < 1$ , maka kualitas pelayanan dikatakan tidak baik.

#### D. Pembahasan

Membangun kualitas jasa merupakan inti dari pencapaian orientasi setiap institusi. Kualitas jasa akan tergambar dari persepsi dan harapan pengguna jasa. Jasa yang berkualitas terlihat dari ketiadaan perbedaan antara harapan dan persepsi yang dirasakan oleh pengguna jasa. Pengukuran dan penilaian kualitas jasa dapat dilihat dari GAP antara persepsi dan harapan, disamping

itu dapat juga dilihat dari indeks kualitas jasa dengan membandingkan harapan dan persepsi yang dirasakan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak yang dapat dilihat pada tabel 4.1 :

No	Pernyataan Responden	Tingkat Persepsi (X)						Tingkat Harapan (Y)						X	Y	Gap	Q
		5	4	3	2	1	Jlh	5	4	3	2	1	Jlh				
<b>A Variabel <i>Tangible</i> (Buti Fisik)</b>																	
1	Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan	47	37	16	0	0	431	61	28	11	0	0	450	4,31	4,5	-0,19	0,96
2	Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan	49	41	10	0	0	439	52	42	6	0	0	446	4,39	4,46	-0,07	0,98
Rata-rata variabel <i>reliability</i> (keandalan)													4,35	4,48	-0,13	0,97	
<b>B Variabel <i>Reliability</i> (Keandalan)</b>																	
3	Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan	51	51	6	2	0	481	65	35	0	0	0	465	4,81	4,65	0,16	1,03
4	Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat	50	38	11	1	0	437	62	29	8	1	0	452	4,37	4,52	-0,15	0,97
5	Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan	33	44	29	3	0	434	43	42	14	1	0	427	4,34	4,27	0,07	1,02
6	Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan	31	42	23	4	0	400	45	32	21	2	0	420	4,00	4,2	-0,20	0,95
7	Keadilan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani	48	35	13	7	0	433	53	33	14	0	0	439	4,33	4,39	-0,06	0,99
Rata-rata Variabel <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)													4,38	4,44	-0,04	0,99	
<b>C Variabel <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)</b>																	
8	Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya	56	31	11	2	0	441	61	31	8	0	0	453	4,41	4,53	-0,12	0,97
9	Petugas bersedia menolong pelanggan ketika mengalami kesulitan	51	36	11	2	0	436	70	22	7	1	0	461	4,36	4,61	-0,25	0,95
10	Petugas tidak menunjukkan kesan sibuk dalam menyambut masyarakat	41	44	12	2	1	422	42	48	9	1	0	431	4,22	4,31	-0,09	0,98



		Rata-rata Variabel Assurance ( Jaminan )												4,33	4,48	-	0,15	0,97
<b>D</b>	<b>Variabel Assurance ( Jaminan )</b>																	
11	Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);	49	37	12	2	0	433	68	22	9	1	0	457	4,33	4,57	-	0,24	0,95
12	Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan	50	42	8	0	0	442	66	21	12	1	0	452	4,42	4,52	-0,1		0,98
		Rata-rata Variabel <i>Emphaty</i> (Empati)												4,38	4,55	0,17		1,04
<b>E</b>	<b>Variabel <i>Emphaty</i> ( Empati )</b>																	
13	Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku	36	47	16	1	0	418	55	37	8	0	0	447	4,18	4,47	-	0,29	0,94
14	Kesopanan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati	38	40	20	2	0	414	31	38	29	2	0	398	4,14	3,98	0,16		1,04
		Rata-rata Variabel <i>Tangible</i> ( Bukti Fisik )												4,16	4,23	-	0,06	0,98
		<b>Total</b>												<b>4,32</b>	<b>4,43</b>	<b>-</b>	<b>0,04</b>	<b>0,99</b>

Diketahui bahwa kualitas pelayanan masing-masing dimensi kualitas jasa dapat diuraikan sebagai berikut:

- Dimensi bukti fisik yang berkaitan dengan kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan keamanan pelayanan bagi penerima pelayanan memiliki skor negatif, berarti kualitas pelayanan baik secara keseluruhan. Dimensi bukti fisik memiliki indeks kualitas (Q) lebih besar dari satu ( $Q < 1$ ) yang artinya kualitas pelayanan belum baik.
- Dimensi keandalan yang berkaitan dengan prosedur pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, tanggung jawab petugas dan keadilan pelayanan memiliki skor negatif berarti kualitas pelayanan baik secara keseluruhan. Dimensi bukti fisik memiliki indeks kualitas (Q) lebih besar dari satu ( $Q < 1$ ) yang artinya kualitas pelayanan belum baik.
- Dimensi daya tanggap yang berkaitan dengan persayaratan pelayanan, kesediaan petugas memberikan bantuan dan petugas tidak menunjukkan kesan sibuk memiliki skor negatif, berarti kualitas pelayanan baik secara keseluruhan. Dimensi bukti fisik memiliki indeks kualitas (Q) lebih besar dari satu ( $Q < 1$ ) yang artinya kualitas pelayanan belum baik.
- Dimensi jaminan yang berkaitan dengan kejelasan petugas pelayanan dan kewajaran biaya pelayanan bagi penerima pelayanan memiliki skor

negatif, berarti kualitas pelayanan baik secara keseluruhan. Dimensi bukti fisik memiliki indeks kualitas (Q) lebih besar dari satu ( $Q < 1$ ) yang artinya kualitas pelayanan belum baik.

- e. Dimensi empati yang berkaitan dengan kedisiplinan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan dan kesopanan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan memiliki skor negatif, berarti kualitas pelayanan baik secara keseluruhan. Dimensi bukti fisik memiliki indeks kualitas (Q) lebih besar dari satu ( $Q < 1$ ) yang artinya kualitas pelayanan belum baik.

#### **E. Kesimpulan**

1. Rata-rata nilai harapan responden (variabel Y) sebesar 4,35 dan nilai rata-rata persepsi responden sebesar 4,39. Berdasarkan nilai tersebut diketahui bahwa terdapat selisih antara nilai kepentingan dan persepsi sebesar - 0,04 yang artinya kepentingan responden lebih besar dibandingkan dengan persepsi responden.
2. Dimensi bukti fisik memiliki skor negatif, berarti kualitas pelayanan belum baik secara keseluruhan. Dimensi bukti fisik memiliki indeks kualitas (Q) lebih besar dari satu ( $Q < 1$ ) yang artinya kualitas pelayanan belum baik.
3. Dimensi keandalan memiliki skor negatif berarti kualitas pelayanan belum baik secara keseluruhan. Dimensi bukti fisik memiliki indeks kualitas (Q) lebih besar dari satu ( $Q < 1$ ) yang artinya kualitas pelayanan belum baik.
4. Dimensi daya tanggap memiliki skor negatif, berarti kualitas pelayanan belum baik secara keseluruhan. Dimensi bukti fisik memiliki indeks kualitas (Q) lebih besar dari satu ( $Q < 1$ ) yang artinya kualitas pelayanan belum baik.
5. Dimensi jaminan memiliki skor negatif, berarti kualitas pelayanan belum baik secara keseluruhan. Dimensi bukti fisik memiliki indeks kualitas (Q) lebih besar dari satu ( $Q < 1$ ) yang artinya kualitas pelayanan belum baik.

6. Dimensi empati memiliki skor negatif, berarti kualitas pelayanan belum baik secara keseluruhan. Dimensi bukti fisik memiliki indeks kualitas (Q) lebih besar dari satu ( $Q < 1$ ) yang artinya kualitas pelayanan belum baik.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Alim, Setiadi. 2005. Perencanaan Pajak Penghasilan Yayasan yang bergerak di Bidang Pendidikan. *Jurnal Akuntansi dan teknologi Informasi*, IV(2)
- Assauri, Sofjan .2003. “Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction” dalam *Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal.25-30. Jakarta
- Chau, Liung. 2009. A Critical Review of Fisher Tax Compliance Model (A Research Syntesis). *Journal of Accounting and Taxation*, 1(2):p:34-40
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Melenium. Jilid I dan II. Penerbit Prenhalindo. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Ke-11. Alih Bahasa: Benjamin Molan. Jakarta: PT INDEKS.
- Kotler, Philip, dan Keller, Kevin Lane. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke-12. Cetakan Ketiga. Alih Bahasa: Benjamin Molan. Jakarta: PT INDEKS.
- Nasution, M, N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu ( Total Quality Management )* Penerbit Gahalia Indonesia. Jakarta.
- Sri Rustiyarningsih. 2011. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Dalam Widya Warta*, (2).
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. Lembaga Penerbit CV. Alfabet. Bandung.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Edisi Baru. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra .2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Umar, Husien. 2003. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Wahyuddin, M. dan Ambar Muryati .2001. “Faktor-faktoir yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Klaten” dalam Jurnal Manajemen Daya Saing, Vol. 2, No. 2, Desember, hal. 188-197. Program Pascasarjana UMS.