

ANALISIS MUTU PELAYANAN PEGAWAI BAPPEDA KABUPATEN LANDAK (STUDI KASUS PADA BIDANG PENGENDALIAN PEMBANGUNAN DATA DAN LITBANG)

Dina Octaviani¹ dan Norberta Suryati²

Jurusan Manajemen FE UPB)

Email E-Journal Access : <http://Jurnal.fe.upb.ac.id>

ABSTRACT

This study aims to find out how the service quality of employees of Landak District Bappeda with case studies in the field of data development and R & D control. The research method used by the author in this study is descriptive research with the aim of conducting examinations and measurements of certain symptoms. In this study the theoretical basis is needed but not used as a basis for determining the measurement criteria for the symptoms observed and to be measured. The population in this study were all employees at the Regional Development Planning Agency Office of Landak Regency. The sampling technique in this study was Purposive Sampling, because of limited funds, energy and time, the researchers set 30 respondents as samples. Based on the results of analysis of customer expectations and employee performance obtained in the above table for each dimension a total number of 1.01 (Q) > 1 is obtained, which means that the quality of service quality service for BAPEDDA Landak Regency is concluded well. repaired and maintained by employees of Landak Regency BAPEDDA, several attributes that are in accordance with customer expectations can be maintained and vice versa, which is still not good, must be immediately evaluated to be fixed by the employees of Landak Regency BAPEDDA.

Keywords: Human Resources, Services, Customer

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana mutu pelayanan pegawai bappeda kabupaten landak dengan studi kasus pada bidang pengendalian pembangunan data dan litbang.

Metode penilitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian deskriptif dengan tujuan untuk mengadakan pemeriksaan dan pengukuran-pengukuran terhadap gejala tertentu. Dalam penelitian ini landasan teori diperlukan tetapi bukan digunakan sebagai landasan untuk menentukan kriteria pengukuran terhadap gejala yang diamati dan akan diukur. Populasi dalam penelitian ini adalah semua Pegawai Pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Landak. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah secara Purposive Sampling, oleh karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka peneliti menetapkan 30 orang responden sebagai sampel.

Berdasarkan hasil analisis harapan pelanggan dan kinerja karyawan yang diperoleh pada tabel diatas untuk setiap dimensi diperoleh total angka 1,01 (Q) > 1 yang artinya secara keseluruhan kualitas pelayanan mutu pelayanan pegawai BAPEDDA Kabupaten Landak disimpulkan baik, Namun ada beberapa variabel yang masih harus lebih diperbaiki lagi dan dipertahankan pegawai BAPEDDA Kabupaten Landak, beberapa atribut yang sesuai dengan harapan pelanggan dapat dipertahankan dan sebaliknya yang masih belum baik harus segera di evaluasi untuk dibenahi pihak pegawai BAPEDDA Kabupaten Landak.

Kata Kunci: Sumber Daya Manusia, Pelayanan, Kepuasan

PENDAHULUAN

Kepuasan masyarakat sebagai konsumen adalah kunci keberhasilan bagi sebuah perusahaan atau instansi untuk mencapai tujuannya karena fokus utama dalam pemasaran modern adalah konsumen.

Sejalan dengan perkembangan kesadaran masyarakat serta keinginan pelayanan yang berkualitas, cepat dan tepat disegala bidang merupakan hal yang diharapkan oleh masyarakat terutama pelayanan publik.

Faktor semangat dan kegiatan kerja karyawan memegang peranan yang amat penting dalam pelaksanaan tugas sehari-hari para pegawai. Seorang pegawai yang mempunyai tingkat semangat dan gairah kerja yang tinggi akan tetap bekerja dengan baik untuk mencapai kinerja terbaik. Seorang pegawai yang memiliki semangat dan gairah kerja yang tinggi tidak akan mencuri waktu kerja untuk melakukan hal-hal lain yang tidak ada kaitan dengan pekerjaan. Demikian juga karyawan yang mempunyai semangat kerja yang tinggi akan mentaati peraturan yang ada dalam lingkungan kerja dengan kesejahteraan yang tinggi tanpa ada rasa paksaan. Pada akhirnya pegawai yang mempunyai semangat dan gairah yang tinggi akan mempunyai kinerja yang baik bila dibandingkan para pegawai yang bemalas-malasan karena waktu kerja dimanfaatkan semaksimal mungkin untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan.

Supaya perusahaan dapat tumbuh dan berkembang dengan baik, maka perusahaan tersebut harus dapat mengantisipasi hal tersebut karena seiring perkembangan ekonomi yang semakin kompetitif dengan melakukan strategi yang tepat agar tidak tersisih dalam persaingan, Selain itu perusahaan juga harus dapat mengantisipasi kecenderungan ekonomi di masa mendatang dan harus dapat bersaing dengan perusahaan lain yang bergerak di bidang yang sama, Hal itu dilakukan untuk mempertahankan kelangsungan hidup dan kemajuan perusahaan.

Peningkatan mutu pelayanan pada hakikatnya merupakan perwujudan dan moral yang tinggi. Bahkan ada yang mengendalikan atau menterjemahkan secara bebas, moral kerja yang tinggi adalah semangat dan kegairahan kerja. Semangat kerja adalah kesenangan yang mendalam pada pekerjaan. Bahkan turun/rendahnya semangat dan kegiatan kerja dapat diketahui dengan jalan melihat indikasi-indikasi yang mungkin timbul yaitu antara lain turun rendahnya produksi kerja, tingkat absensi yang naik/ tinggi mutu pelayanan. Berisi penjelasan tentang masalah penelitian, tujuan penelitian.;

KAJIAN PUSTAKA

Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2003 : 244) Pengertian Sumber Daya Manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Pelaku dan sifatnya dilakukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya.

Tenaga kerja atau pegawai, semakin menentukan dan memegang peranan yang sangat penting dalam setiap aktifitas dan keberhasilan pegawai, disamping faktor-faktor lain seperti modal, organisasi dan manajemen, maka dari itu pegawai harus dipelihara dengan baik dan untuk itu diperlukan manajemen yang baik agar pegawai tersebut memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan serta menumbuhkan rasa semangat dan kegairahan kerja yang tinggi pada diri pegawai.

Manajemen Pemasaran

Pemasaran merupakan salah satu kegiatan-kegiatan pokok yang dilakukan oleh perusahaan dalam usahanya untuk memperhatikan kelangsungan hidupnya, untuk terus

berkembang dan menghasilkan laba yang merupakan tujuan utama dari didirikannya suatu perusahaan. Agar tujuan tersebut dapat dicapai, maka perusahaan harus dapat menerapkan sistem pemasaran secara tepat. Jadi peran pemasaran semakin penting bagi keberhasilan suatu perusahaan.

Menurut Boyd dkk (2004), mengatakan “Pemasaran adalah suatu proses sosial yang melibatkan kegiatan-kegiatan penting yang memungkinkan individu dan perusahaan mendapatkan apa yang mereka butuhkan/inginkan melalui pertukaran dengan pihak lain dan untuk mengembangkan hubungan pertukaran.

Kualitas Pelayanan

Menurut Payne (2000:176), mengatakan “kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Dimana perusahaan harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan konsumen atas suatu produk yang dihasilkan”.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan sendiri tidak mudah didefinisikan. Ada berbagai macam pengertian yang diberikan oleh para pakar Fandy (2006:350), kepuasan pelanggan dirumuskan sebagai evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak bisa memenuhi harapan, maka yang terjadi ketidakpuasan”. Kepuasan menurut Peter dan Olson (2000:158) adalah merupakan rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan yang tidak cocok dilipat gandakan oleh perasaan-perasaan yang terbentuk dalam konsumen tentang pengalaman pengkonsumsian.

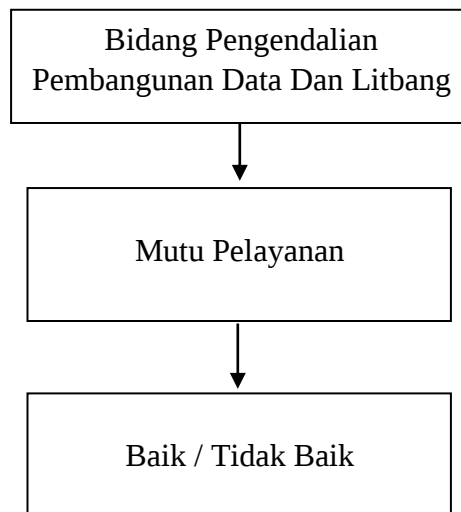
Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu dugaan atau kesimpulan dari suatu penelitian, namun kebenarannya masih perlu untuk dilakukan penelitian lagi. Berdasarkan pernyataan diatas maka yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Bidang Pengendalian Pembangunan Data Dan Litbang Pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Landak selama ini sudah baik
2. Pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Bidang Pengendalian Pembangunan Data Dan Litbang Pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Landak selama ini belum baik.

Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1
Gambaran Teoritis



METODELOGI PENELITIAN

Menggambarakan desain penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan Desain Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif yang diungkapkan Fathoni (2006: 97), "Penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian yang bermaksud mengadakan pemeriksaan dan pengukuran-pengukuran terhadap gejala tertentu. Dalam penelitian ini landasan teori mulai diperlukan tetapi bukan digunakan sebagai landasan untuk menentukan kriteria pengukuran terhadap gejala yang diamati dan akan diukur."

Populasi dan Sampel

Populasi

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah semua Pegawai Pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Landak..

Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah secara Purposive Sampling yaitu pengambilan elemen-elemen yang dimasukkan dalam sampel dilakukan dengan sengaja dengan catatan bahwa sampel tersebut representative. Adapun untuk menentukan ukuran sampel yang diambil, penulis menggunakan Teori Champion (Malo, 1986: 171), yang menyatakan bahwa "Biasanya besarnya sampel tergantung kepada besar populasi yang hendak diteliti. Sekalipun sulit untuk menetapkan aturan besar sampel, 30 orang responden adalah jumlah minimal yang disebutkan para ahli metodologi penelitian, teristimewa jika penelitian menggunakan perhitungan statistik". Oleh karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka peneliti menetapkan 30 orang responden sebagai sampel.

Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik-teknik yang digunakan untuk pengumpulan data adalah:

- a Observasi yaitu peninjauan langsung terhadap objek penelitian guna melakukan pengamatan dan didapatnya data yang diperlukan.
- b Wawancara yaitu pengumpulan data yang digunakan dengan cara komunikasi langsung dengan responden guna memperoleh informasi dalam rangka memperoleh data yang diperlukan.
- c Kuisioner yaitu penyampaian sejumlah pertanyaan tertulis kepada responden guna mengumpulkan informasi dalam rangka memperoleh data yang diperlukan.
- d Studi dokumen, yaitu memperoleh data dari objek penelitian yang berhubungan dengan masalah yang penulis.

Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Pengukuran Data

Skala pengukuran adalah suatu skala dengan pemberian angka-angka pada peristiwa-peristiwa empiris sesuai dengan aturan-aturan tertentu. Dalam penelitian ini, semua jawaban kuesioner masih berupa kualitatif dan perlu dikuantitatifkan, oleh karena itu penulis menggunakan 5 (lima) skala likert. Menurut Kinneer yang dikutip oleh Umar (2005: 137) mengatakan “Skala likert ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju-tidak setuju, senang-tidak senang, dan baik-tidak baik”.

Dalam penggunaan Skala Likert ini, digunakan skala lima tingkat yang terdiri dari sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting, dan tidak penting dan masing-masing penilaian/jawaban tersebut diberi bobot sebagai berikut:

Kepentingan pelanggan terhadap kinerja (kenyataan) pelayanan:

Sangat penting:	bobot 5
Penting :	bobot 4
Cukup penting:	bobot 3
Kurang penting :	bobot 2
Tidak penting :	bobot 1

Persepsi pelanggan terhadap kepentingan (harapan) pelayanan:

Sangat baik :	bobot 5
Baik :	bobot 4
Cukup baik :	bobot 3
Kurang baik :	bobot 2
Tidak baik :	bobot 1

Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji validitas

Metode yang digunakan dalam uji validitas ini adalah validitas internal dengan menggunakan korelasi product moment. Suatu data dikatakan valid atau sah jika korelasi butir dengan faktor positif dan peluang ralat dari korelasi tersebut maksimal 5% jika tidak memiliki kaidah uji tersebut maka butir tersebut dapat digugurkan/dibuang. Uji validitas ini dilakukan dengan metode korelasi product moment pearson yang di bantu dan disajikan dengan program spss V.20. data dikatakan valid bila $R_{hitung} > R_{tabel}$, nilai R_{tabel} dapat diperoleh melalui rumus df (Degree of freedom) = $n - k$

b. Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini uji reliabilitas menggunakan koefisien reliabilitas Cronbach alpha. Menurut becker, jawaban yang cukup konsisten terletak antara 0,60 sampai 0,90 Atau >

0,60. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode cronbach alpha yang dibantu dan disajikan dengan program spss V.20 (Tony wijaya 2011:96).

Alat analisis Data

a. Analisis Kualitas Pelayanan

Untuk menganalisis kualitas pelayanan / tingkat kepuasan pasien yang telah diberikan maka digunakan rumus ;

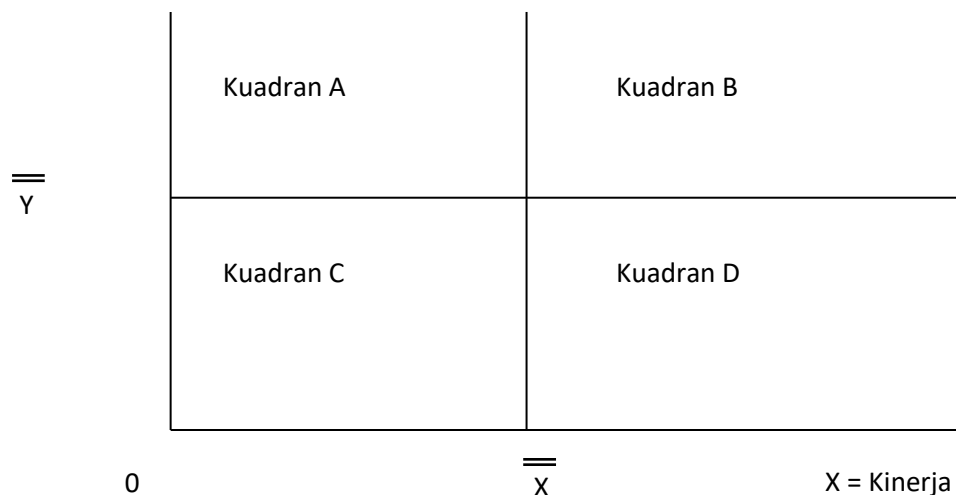
$$\text{Kualitas (Q)} = \frac{\text{Penilaian (P)}}{\text{Harapan (E)}}$$

Jika kualitas $(Q) \geq 1$, maka kualitas pelayanan dikatakan baik. Berdasarkan harapan dan penilaian yang telah diperoleh untuk setiap dimensi.

b. Importance Performance Analysis (IPA)

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk analisis lanjut adalah Importance Performance Analysis (IPA). Menurut Tjiptono (2011) teknik ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dalam artikel mereka "Importance-Performance Analysis" yang dipublikasikan di Journal of Marketing. Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada Importance-Performance Matrix, yang mana sumbu x mewakili persepsi sedangkan sumbu y mewakili harapan. Maka nanti akan didapat hasil berupa empat kuadran sesuai gambar berikut:

Y = Kepentingan



Sumber: Umar (2005: 453)

Menurut Umar (2005: 452-453) skala kuadran terdiri dari:

Kuadran A: Kinerja variabel adalah lebih rendah dari keinginan konsumen sehingga perusahaan harus meningkatkan kinerjanya agar optimal

Kuadran B: Kinerja dan keinginan konsumen pada suatu variabel berada pada tingkat tinggi dan sesuai, sehingga perusahaan mempertahankan kinerja variabel tersebut.

Kuadran C: Kinerja dan keinginan konsumen pada suatu variabel berada pada tingkat rendah, sehingga perusahaan belum perlu dilakukan perbaikan.

Kuadran D: Kinerja perusahaan berada dalam tingkat tinggi tetapi keinginan konsumen akan kinerja dari variabel tersebut hanya rendah, sehingga perusahaan perlu mengurangi hasil yang dicapai agar dapat mengefisienkan sumberdaya perusahaan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 4.25

Rekapitulasi Perhitungan Harapan, Kinerja dan Gap Tiap Atribut

No	Butir pernyataan	Harapan	Kinerja	gap
	<i>Keberwujudan(Tangible)</i>			
1	Kondisi fasilitas kantor dalam memberikan pelayanan	4,03	4,31	0,29
2	Kondisi kenyamanan ruang tunggu dalam menunggu antrian pengurusan	3,91	4,23	0,31
3	Kondisi fisik gedung pelayanan	4,00	4,40	0,40
4	Penampilan pegawai dalam melayani	4,00	4,14	0,14
	Mean	3,99	4,27	0,29
	<i>Keandalan(Realibility)</i>			
5	Kesesuaian jadwal pelayanan	4,03	3,97	-0,06
6	Kecepatan pelayanan yang diberikan	4,00	4,00	0,00
7	Keandalan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai	4,03	4,06	0,03
8	Keakuratan pengarsipan dokumen yang dilakukan oleh pegawai	4,03	4,14	0,11
	Mean	4,02	4,04	0,02
	<i>Daya Tanggap (Responsive)</i>			
9	Keluangan waktu yang diberikan ketika hendak meminta data	3,94	3,94	0,00
10	Kemudahan menghubungi pegawai	4,03	3,97	-0,06
11	Kesediaan pegawai pelayanan dalam menangani keluhan	4,06	3,97	-0,09
12	Kesigapan pegawai dalam melayani	4,06	4	
	Mean	4,01	3,96	-0,05
	<i>Kepastian (assurance)</i>			
13	Pengetahuan pegawai tentang hal yang dikerjakan	4,06	4,09	0,03

14	Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan	4,06	4,06	0,00
15	Keamanan rahasia yang diberikan oleh pihak kantor	4,17	4,14	-0,03
16	Pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	4,09	4,06	-0,03
	Mean	4,09	4,09	-0,01
	Empati (Empaty)			
17	Perhatian tulus yang diberikan oleh pegawai	4,03	3,97	-0,06
18	Memberikan perhatian secara individual	4,00	3,94	-0,06
19	Keluwesam jam pelayanan yang diberikan oleh pegawai pelayanan	4,03	3,97	-0,06
20	Kemudahan komunikasi kepada pegawai	4,03	3,97	-0,06
	Mean	4,02	3,96	-0,06

Dari masing masing dimensi tersebut diambil nilai rata-rata harapan, kinerja dan k **Tabel 4.26**

Harapan, kinerja dan gap tiap dimensi

No	Dimensi	Harapan	Kinerja	Gap
1	<i>Keberwujudan(Tangible)</i>	3,99	4,27	0,29
2	<i>Keandalan(Realibility)</i>	4,02	4,04	0,02
3	<i>Daya Tanggap (Responsive)</i>	4,01	3,96	-0,05
4	<i>Kepastian (assurance)</i>	4,09	4,09	-0,01
5	<i>Empati (Empaty)</i>	4,02	3,96	-0,06
	Mean	4,03	4,07	0,04

Sumber : Data Olahan 2019

Jika kualitas (Q) ≥ 1 , maka kualitas pelayanan dikatakan baik, Berdasarkan harapan/kinerja dari penilaian yang diperoleh untuk setiap dimensi, maka penggolongan kualitas untuk tiap dimensi dapat dilihat pada table 4.27 berikut :

esenjangan yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 4.26 berikut :

Tabel 4.27
Harapan Pelayanan Tiap Dimensi

No	Dimensi	Kinerja (P)	Harapan (E)	Kualitas (Q)
1	<i>Keberwujudan(Tangible)</i>	4,27	3,99	1,07
2	<i>Keandalan(Realibility)</i>	4,04	4,02	1,01
3	<i>Daya Tanggap (Responsive)</i>	3,96	4,01	0,99
4	<i>Kepastian (assurance)</i>	4,09	4,09	1,00
5	<i>Empati (Empaty)</i>	3,96	4,02	0,99
	Mean	4,07	4,02	1,01

Sumber : Data Olahan 2019

Berdasarkan hasil analisis harapan pelanggan dan kinerja karyawan yang diperoleh pada tabel diatas untuk setiap dimensi diperoleh total angka 1,01 (**Q**) > 1 yang artinya secara keseluruhan kualitas pelayanan mutu pelayanan pegawai BAPEDDA Kabupaten Landak disimpulkan baik, Namun ada beberapa variabel yang masih harus lebih diperbaiki lagi dan dipertahankan pegawai BAPEDDA Kabupaten Landak, beberapa atribut yang sesuai dengan harapan pelanggan dapat dipertahankan dan sebaliknya yang masih belum baik harus segera di evaluasi untuk dibenahi pihak pegawai BAPEDDA Kabupaten Landak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis data maka dapat diberikan kesimpulan dari penelitian ini, yaitu, pertama karakteristik responden sebagian besar responden atau sebanyak 8 orang dengan persentase 22,86% berumur 20-30 tahun, sebanyak 15 orang dengan persentase 42,86% berumur 31-40 tahun, sebanyak 5 orang dengan persentase 14,29% berumur 41-50 tahun dan sebanyak 7 orang dengan persentase 20,00% berumur diatas 50 tahun. Serta 42,86% berjenis kelamin wanita dan 57,14% berjenis kelamin pria, dan sebanyak 10 orang responden atau 28,57% responden tingkat pendidikannya SMA, sebanyak 5 orang responden atau 14,29% responden tingkat pendidikannya Diploma (D1-D4) sebanyak 20 orang responden atau 57,14% responden tingkat pendidikannya Sarjana (S1-S2). Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berdasarkan tingkat pendidikan responden adalah sarjana (S1-S2). Kedua tingkat pelayanan pegawai BAPEDDA secara umum.

Berdasarkan hasil analisis harapan dan penilaian kinerja pemohon yang diperoleh untuk setiap dimensi diperoleh angka 1,01 (**Q**) > 1 yang artinya secara keseluruhan kualitas pelayanan dikategorikan baik. berikut kesimpulan umum dari tiap dimensi tingkat pelayanan pegawai BAPEDDA:

1) *Keberwujudan (tangible)*

Tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja untuk dimensi keberwujudan, bisa disimpulkan dengan rata-rata untuk harapan responden yaitu 3,99 dan sementara untuk kinerja rata rata skor 4,27, secara umum mutu pelayanan pegawai BAPEDDA Kabupaten Landak untuk dimensi ini berada di angka 1,07 berarti menunjukkan kualitas pelayanan yang didapatkan dirasakan baik.

2) *Keandalan (reanility)*

Tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja untuk dimensi keandalan. Bisa disimpulkan dengan rata-rata untuk harapan responden yaitu 4,02 dan untuk kinerja rata rata skor 4,04, secara umum mutu pelayanan pegawai BAPEDDA Kabupaten Landak ini berada di angka 1,01 berarti menunjukkan mutu pelayanan pegawai BAPEDDA Kabupaten Landak baik.

3) Daya Tanggap (Responsive)

Tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja untuk dimensi daya tanggap (Responsive). Bisa disimpulkan dengan rata-rata untuk harapan responden yaitu 4,01 dan untuk kinerja rata rata skor 3,96, secara umum mutu pelayanan pegawai BAPEDDA Kabupaten Landak untuk dimensi ini berada di angka 0,99 berarti menunjukkan antara persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan didapatkan cukup baik.

4) Kepastian (Assurance)

Tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja untuk dimensi kepastian (Assurance), bisa disimpulkan dengan rata-rata untuk harapan responden yaitu 4,09 dan untuk kinerja rata rata skor 4,09, secara umum mutu pelayanan pegawai BAPEDDA Kabupaten Landak ini berada di angka 1,00 berarti menunjukkan antara persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dirasakan baik,

5) Empati (Empaty)

Tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja untuk dimensi empati (empaty), bisa disimpulkan dengan rata-rata untuk harapan responden yaitu 4,02 dan untuk kinerja rata rata skor 3,96, secara umum mutu pelayanan pegawai BAPEDDA Kabupaten Landak ini berada di angka positif 0,99 berarti menunjukkan antara kualitas persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dirasakan cukup baik.

Rekomendasi

Dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai mutu pelayanan pegawai BAPEDDA Kabupaten Landak, maka penulis menyarankan sebaiknya pimpinan atau instansi memperhatikan hal-hal yang mendapat respon cukup baik. Pimpinan atau instansi harus melakukan cara agar dapat meningkatkan persepsi mutu pelayanan pegawai BAPEDDA Kabupaten Landak. Bagi para pegawai sebaiknya mempertahankan persepsi pegawai yang sudah baik atau lebih ditingkatkan lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2000. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta: Bandung.
- Abdurrahmat, Fathoni. 2006. *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*. PT Rineka Cipta :Jakarta
- Adrian, Payne, 2000. *Pemasaran Jasa, The Essence of Service Marketing*. Andi: Yogyakarta
- Boyd, Harper W, Orville C. Walker, dan Jean-Claude Larreche, 2004. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Fandy, Tjiptono, 2000, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang
- 2005, *Pemasaran Jasa*, Edisi pertama, Yogyakarta; Penerbit. Bayumedia Publishing.
- , 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi.
- Flippo B. Edwin, 2006, *Manajemen Personalialia*, (Alih bahasa Moh Masud) Jilid II, Erlangga, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu, 2003 *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Handoko, Hani. 2001. *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi 2. BPFE Yogyakarta
- Husein Umar, 2003, *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta. : PT. Gramedia Pustaka
- J. Supranto, 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta: Jakarta
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Analisa perencanaan, Implementasi dan control, Edisi Kesembilan, Jilid 1 dan jilid 2*. Jakarta,
- Kotler; Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*”, Jilid I dan II, Edisi Kesebelas: Jakarta
- Kuncoro, Mudrajad, 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Erlangga: Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, edisi kedua*. Salemba Empat : Jakarta
- Nasution, Mulia, 2000. *Manajemen Personalialia Aplikasi Dalam. Perusahaan*, Djambatan: Jakarta
- Peter. J, Paul, Jerry.C, Olson. 2000. *Prilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran* . Jakarta: Alih Bahasa Damos Sihombing, Ed.4
- Umar, Husein. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Wijaya, Tony. 2011, *Manajemen kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*, PT. Indeks, Jakarta