

Pengaruh *Responsiveness* terhadap *Continuous Process Improvement* (Studi pada PT. PLN Area Makassar Utara)

Asriani*

Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Amkop Makassar

ABSTRACT

The conception of Good Governance demanding improvements in service delivery where the main objective is to improve service quality and create public welfare. The purpose of this study was to analyzed the supporting factors for continuous process improvement. This research uses a quantitative approach and is classified as a causal associative research. This research data comes from a survey with a questionnaire using questions about the research variables. The result of this research is responsiveness has a positive effect on continuous process improvement at PT PLN Rayon Makassar Utara.

Konsepsi *Good Governance* menuntut adanya perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan dimana tujuan utamanya adalah meningkatkan kualitas pelayanan dan mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor pendukung *continuous process improvement*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan tergolong penelitian asosiatif kausal. Data penelitian ini bersumber dari survei dengan kuisioner menggunakan pertanyaan tentang variabel-variabel penelitian. Hasil penelitian ini adalah ketanggapan (*responsiveness*), berpengaruh positif terhadap *continuous process improvement* atau perbaikan secara berkelanjutan pada PT.PLN Rayon Makassar Utara.

Keywords:

continuous process improvement, public services, responsiveness
ketanggapan, pelayanan publik, perbaikan secara berkelanjutan

* Corresponding Author at Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Amkop Makassar, Jl. Meranti No. 1 Panakkukang, Makassar 90321 South Sulawesi, Indonesia.
E-mail address: ani.asriani@stieamkop.ac.id (author#1)

1. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen. Pelayanan publik (*public services*) adalah segala kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kinerja pelayanan publik menjadi ukuran keberhasilan pemerintah dalam menjalankan tanggung jawabnya melayani masyarakat, dimana kondisi idealnya adalah terciptanya tata kelola yang baik pada lembaga pemerintahan tersebut. Pada dasarnya posisi pelayanan ini merupakan faktor pendukung terhadap aktivitas pemasaran di semua organisasi.

Peningkatan kualitas dan efektivitas kerja (pelayanan) menjadi sangat penting. Hal ini dapat dilihat dari seberapa besar tingkat efektivitas organisasi dalam melaksanakan fungsinya. Sebuah organisasi akan dapat berkembang apabila mampu beroperasi secara efektif. Karena masyarakat bersifat dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat (Dwiyanto, 2006).

Reformasi terjadi pada berbagai tingkat kelembagaan Pemerintah, kesemuanya berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, termasuk juga yang terkait dengan penyediaan infrastruktur perkotaan yaitu listrik. Listrik masuk ke dalam kategori barang publik yang mendekati kategori barang privat. Pada negara maju, listrik masuk ke dalam komoditi barang privat yang disediakan oleh pemerintah, sedangkan pada negara berkembang infrastruktur kelistrikan lebih cocok dimasukkan ke dalam kategori infrastruktur yang menguasai hajat hidup orang.

Permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan listrik disebabkan oleh adanya kesenjangan antara pelayanan yang diberikan saat ini dengan standar pelayanan yang ditentukan (Edstron & Antlov, 2007). Konsepsi *Good Governance* menuntut adanya perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan dimana tujuan utamanya adalah meningkatkan kualitas pelayanan dan mewujudkan kesejahteraan masyarakat, dalam hal ini memiliki pengertian meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus atau *Continuous Process Improvement (CPI)* agar mampu memenuhi target pelayanan sesuai standard.

Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan salah satu perusahaan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik satu-satunya di Indonesia. Peningkatan kebutuhan listrik melonjak dengan tinggi dan cepat, khususnya kebutuhan bagi industri dan diiringi pula dengan standar tingkat kepuasan masyarakat menjadi lebih tinggi lagi sebagai akibat dari meningkatnya pendapatan masyarakat yang maju dan modern.

Evaluasi atau penilaian terhadap upaya peningkatan kualitas manajemen pelayanan pada sektor kelistrikan menjadi kajian yang penting karena secara langsung mempengaruhi tercapainya kebutuhan dasar masyarakat sebagai subyek dan obyek dari pembangunan wilayah dan kota dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi wilayah. Pencapaian pelayanan saat ini menjadi indikator penting untuk mengetahui sejauh mana pemerintah mampu menjalankan. Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti topik ini.

2. REVIU LITERATUR

2.1 *Pelayanan Publik (public services)*

Pelayan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Winarsih & Ratminto, 2007). Menurut Kristiadi (2007) kebijakan pelayanan umum yang baik terdiri dari: Pelayanan yang mencakup indikator-indikator pelayanan yang cepat dan tepat, pelayanan langsung bagi pelayanan yang sifatnya sesaat, memiliki pedoman informasi pelayanan yang transparan, menempatkan petugas yang profesional, ada kepastian biaya, menerapkan pola pelayanan terpadu (satu atap) dan melakukan survei atas layanan yang diberikan.

Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat.

Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Bandu, 2013). Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan

kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri. Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri seperti: Efektif; Sederhana; Kejelasan dan kepastian (transparan); Keterbukaan; Efisiensi; Ketepatan waktu; Responsif; dan Adaptif.

Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis (Bandu, 2013). Dengan revitalitas birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*). Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya.

Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip equity dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Meskipun pemerintah mempunyai fungsi-fungsisebagaimana di atas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai monopolistdalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. Beberapa bagian darifungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. Pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan Osborne dan Gaebler .

2.2 Continuous Process Improvement

Continuous Process Improvement (CPI) adalah proses implementasi perbaikan pada suatu produk, layanan dan proses. Perubahan ini dapat berupa inkremental (dari waktu ke waktu) atau terobosan sekaligus. Organisasi yang berdasarkan Kualitas sebaiknya berusaha untuk mencapai kesempurnaan dengan perbaikan proses berkelanjutan (*continuous process improvement*) pada bisnis dan proses produksi. Tentu saja kesempurnaan itu tidak mungkin karena perjalanan itu tidak pernah berhenti. Perbaikan terus menerus berarti tidak cepat puas dengan melakukan pekerjaan yang bagus atau proses tetapi juga berusaha untuk perbaikan tugas atau proses.

Organisasi sebaiknya berusaha untuk mencapai kesempurnaan dengan perbaikan proses berkelanjutan (*continuous process improvement*) pada bisnis dan proses produksi. Tentu saja kesempurnaan itu tidak mungkin karena perjalanan itu tidak pernah berhenti. Perbaikan terus menerus berarti tidak cepat puas dengan melakukan pekerjaan yang bagus atau proses tetapi juga berusaha untuk perbaikan tugas atau proses. Hal ini sesuai dengan pengukuran berkesinambungan dan tim pemecahan masalah dalam aktifitas kerja. Perbaikan berkelanjutan dapat dilakukan dengan pendekatan *Quality Assurance* (QA), dimana sistem yang menjadi penentu apakah suatu produk/kegiatan memenuhi standar atau tidak melalui mekanisme audit.



Gambar 1. Strategi Proses Perbaikan Berkelanjutan

Continuous improvement adalah usaha-usaha berkelanjutan yang dilakukan untuk mengembangkan dan memperbaiki produk, pelayanan, ataupun proses. Usaha-usaha tersebut bertujuan untuk mencari dan mendapatkan “bentuk terbaik” dari *improvement* yang dihasilkan, yang memberikan solusi terbaik bagi masalah yang ada, yang hasilnya akan terus bertahan dan bahkan berkembang menjadi lebih baik lagi.

Pengertian *Continuous Process Improvement* merupakan sebuah pendekatan sistematis yang dapat digunakan untuk membuat perbaikan yang sifatnya berupa terobosan dan peningkatan pada

proses yang menghasilkan produk dan jasa untuk para pelanggan. Dengan menggunakan CPI, dapat dilakukan suatu telaah yang rinci pada proses dan menemukan cara untuk melakukan peningkatan proses tersebut. Hasil akhirnya adalah suatu cara yang lebih cepat, lebih efisien, atau lebih efektif dalam menghasilkan suatu produk dan jasa.

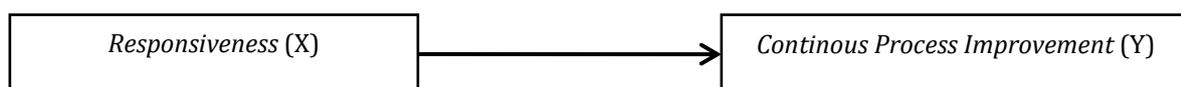
2.3 Ketanggapan (*responsiveness*)

Pada saat persaingan semakin kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian di bidang masing-masing. Faktor *security*, yaitu memberikan rasa aman dan terjamin kepada pelanggan merupakan hal yang penting pula. Dalam situasi banyak pesaing, sangatlah beresiko bila menipu pelanggan. Selain itu anggota perusahaan harus bersikap ramah dengan menyapa pelanggan yang datang. Dalam hal ini perilaku para karyawan harus membuat konsumen tenang dan merasa perusahaan dapat menjamin jasa pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.

Ketanggapan bisa diartikan kemampuan dalam menanggulangi dan memberikan pelayanan yang cepat. Indikator yang dapat diukur dari *responsiveness* pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan permintaan penyambungan baru.
- b. Pelayanan perubahan daya.
- c. Pelayanan perubahan golongan tarif.
- d. Migrasi ke meter Prabayar.
- e. Pelayanan permintaan perubahan nama pelanggan.
- f. Pelayanan pengaduan pelanggan.

2.3 Kerangka Konseptual



Gambar 2. Konseptual Penelitian

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Diduga bahwa ketanggapan (*responsiveness*) berpengaruh positif signifikan terhadap *Continuous Process Improvement*.

3. METODE

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan tergolong penelitian asosiatif kausal yaitu penelitian yang mencari hubungan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Dikatakan

pendekatan kuantitatif karena data penelitian yang digunakan berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistika (Sugiyono, 2015).

3.2 Analisis Data

Data penelitian ini bersumber dari survei dengan kuisioner menggunakan pertanyaan tentang variabel-variabel penelitian. Pertanyaan survey menggunakan Skala Likert 1 sampai 5 (Sangat Tidak Setuju – Sangat Setuju). Teknik yang akan digunakan dalam pengumpulan data penelitian adalah menggunakan data primer untuk mendapatkan data opini individu yang berisi daftar pertanyaan mengenai semua variabel yang diteliti dan hal-hal yang mendukung proses perbaikan berkelanjutan (*Continous Process Improvement*).

Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini digunakan alat analisis regresi berganda. Penggunaan alat analisis ini sesuai dengan sifat data dan tujuan penelitian serta memenuhi asumsi alat analisis regresi berganda. Penelitian ini bersifat dependensi dimana variabel bebas dan terikat diketahui secara jelas. Penelitian ini menguji satu variabel bebas (independen) dan satu variabel terikat (dependen). Variabel bebas yakni *responsiveness*. Sedangkan variabel terikatnya adalah *continous process improvement*. Semua variabel yang terlibat mempunyai skala interval yang diukur dengan menggunakan skala likert.

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menunjukkan adanya hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat. Lebih jauh, untuk dapat memperkirakan perubahan nilai variabel terikat berdasarkan perubahan nilai variabel bebas. Tujuan inilah yang dapat difasilitasi dengan analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda memungkinkan untuk dapat menunjukkan hubungan, arah hubungan serta kekuatan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Setelah arah hubungan itu diketahui analisis regresi dapat memperkirakan perubahan nilai variabel dependen melalui perubahan nilai variabel independennya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengujian Instrumen

Pengujian reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu instrument yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk suatu penelitian. Menurut Hair et al. (2010), reliabilitas merupakan serangkaian indikator gagasan laten yang konsisten dalam pengukurannya. Indikator gagasan yang dapat dipercaya sangat berhubungan, menunjukkan bahwa mereka semua mengukur gagasan laten yang sama. Ketika reliabilitas menurun, indikator menjadi kurang konsisten, sehingga menjadi indikator gagasan laten yang buruk. Pengujian reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0.60.

4.3 Pengujian Hipotesis

Dari hasil uji analisis melalui perangkat lunak SPSS, diperoleh hasil pengolahan data selengkapnya seperti pada lampiran dan selanjutnya dijelaskan pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Hipotesis

Variabel	Variabel Independent	B	t _{hitung}	Sig.
Dependent				
continous process improvement	Konstanta	1.251	,731	,468
(Y)	Ketanggapan (X1)	,397	3,772	,000
df1 = 3	df2 = 58	F	= 59,491	
Adjusted R _{Squared}	= ,742	Sig.	0,000 ^b	
N	= 62			

sumber: data primer

Sesuai tabel 1 dapat dilihat nilai p sebesar 0,000 yang jauh lebih kecil dan 0,05 berarti $p < 0,05$ sehingga H_0 ditolak, berarti model regresi dapat digunakan untuk memprediksi (Y). Nilai *Adjusted R_{squared}* = 0,742 yang merupakan indeks determinasi menyatakan persentase sekitar 7,42% variabel kinerja dapat dijelaskan oleh ketiga variabel ini. Dari hasil analisis koefisien dapat juga dikemukakan nilai koefisien a, b1, b2, dan b3, dengan hasil sebagai berikut:

$$Y = -1.251 + 0,397X_1 + 0,339X_2 + 0,314X_3$$

Persamaan di atas menunjukkan bahwa:

- Konstanta sebesar 1.251 menyatakan bahwa faktor *continous process inprovement* yaitu ketanggapan (*responsiveness*) mengenai proses perbaikan yang berkelanjutan atau proses perbaikan secara terus menerus pada PT.PLN Rayon Makassar Utara adalah sebesar 1251.
- Koefisien regresi variabel ketanggapan (*responsiveness*), koefisien bernilai positif sebesar 0,397. Artinya setiap penambahan satu satuan kinerja ketanggapan (*responsiveness*), akan mempengaruhi proses sebesar 0,397. Dan sebaliknya, jika terjadi penurunan faktor kinerja akan mempengaruhi penurunan proses perbaikan sebesar 0,397 dengan asumsi X_2 , dan X_3 tetap.

Dari hasil analisis regresi berdasarkan data olahan SPSS, pada tabel **Coefficients_a** dapat diketahui hasil perhitungan t_{hitung}. Pada taraf kepercayaan 5%, maka t_{tabel} diketahui sebesar (1,671). Berikut disajikan data perbandingan antara t_{hitung} dan t_{tabel} dari variabel bebas.

Untuk variabel *continous process inprovement* (Y) memiliki t_{hitung} sebesar 0,731. Karena nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} (1,671), maka H_0 diterima. Artinya koefisien regresi tidak signifikan maka

dapat dikatakan bahwa variabel konstanta tidak berpengaruh secara signifikan terhadap terhadap *continous process improvement* atau perbaikan secara terus mengenai proses perbaikan yang berkelanjutan pada PT.PLN Rayon Makassar Utara

Untuk variabel Ketanggapan (X) terdapat $t_{hitung} = 3,772$ lebih besar dari $t_{tabel} = 1,671$. Dengan demikian maka H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa koefisien regresi signifikan maka dapat dikatakan bahwa variabel X secara parsial berpengaruh secara nyata terhadap terhadap *continous process improvement* atau perbaikan secara terus mengenai proses perbaikan yang berkelanjutan pada PT.PLN Rayon Makassar Utara.

5. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan, mengenai analisis *Continous Process Improvement* atau perbaikan secara berkelanjutan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Utara, dapat ditarik kesimpulan berikut. Persamaan regresi yakni, Ketanggapan (*responsiveness*), berpengaruh positif terhadap *continous process improvement* atau perbaikan secara berkelanjutan pada PT.PLN Rayon Makassar Utara.

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di sebelumnya, maka ada beberapa saran yang ditujukan pada pihak- pihak terkait. Bagi pihak PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Utara, Responden divariasikan untuk masyarakat sekota Makassar pada khususnya, agar kita bisa melihat hasil yang lebih baik mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi dampak dari perbaikan secara berkelanjutan yang harus dilakukan oleh pihak PT. PLN guna terciptanya Masyarakat yang maju dan sejahtera. Bagi Masyarakat Makassar dan sekitarnya, agar mendukung segala program yang dilakukan oleh pihak PT.PLN Rayon Utara Makassar supaya semakin sukses sehingga masyarakat Makassar bisa menikmati listrik dengan penuh tanggung jawab tanpa adanya pemborosan karena hemat listrik hemat biaya.

Hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai bahan masukan bagi pihak PT.PLN Rayon Utara Makassar, untuk menetapkan kebijakannya, khususnya upaya meningkatkan Perbaikan secara berkelanjutan.

6. REFERENSI

- Bandu, M. Y. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat*. Universitas Hasanuddin.
- Dwiyanto, A. (2006). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Edstron, J., & Antlov, H. (2007). *USAID-LGSP: Legal Drafting Penyusunan Peraturan Daerah*.
- Kristiadi, J. (2007). Optimalkan Momentum Melawan Korupsi. *Harian Kompas*, p. 6.

- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Winarsih, S. A., & Ratminto. (2007). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bandu, M. Y. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat*. Universitas Hasanuddin.
- Dwiyanto, A. (2006). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Edstron, J., & Antlov, H. (2007). *USAID-LGSP: Legal Drafting Penyusunan Peraturan Daerah*.
- Kristiadi, J. (2007). Optimalkan Momentum Melawan Korupsi. *Harian Kompas*, p. 6.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Winarsih, S. A., & Ratminto. (2007). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.