

EFEKTIVITAS *ELECTRONIC TOLL (E-TOLL)* OLEH PT. JASA MARGA SURABAYA

(Studi pada Gerbang Tol Otomatis Surabaya-Gempol)

Gita Putri Amalia

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
gitaputriamalia.19@gmail.com

Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

Abstrak

Electronic Toll (E-Toll) adalah sebuah program dalam bentuk layanan pembayaran tol secara elektronik yang berupa kartu elektronik digunakan untuk melakukan pembayaran masuk jalan tol di sebagian daerah Indonesia. Penggunaan *e-toll* hanya dengan menggunakan kartu yang ditempelkan dan selesai dalam waktu 4 detik saja. Kartu *e-toll* dikeluarkan oleh PT. Jasa Marga yang bekerjasama dengan Bank Mandiri dan di terapkan pada tahun 2009 di ruas jalan tol tertentu. Teknologi yang digunakan *E-Toll card* adalah RFID (*Radio Frequency Identification*) dimana transaksi dapat dilakukan jarak jauh (*contactless*). Dengan layanan ini pelanggan hanya perlu menempel kartu pada mesin *reader contactless* yang telah disediakan, *Toll card* tidak dibutuhkan PIN atau tanda tangan. E-toll dibuat karena kemacetan yang selalu terjadi di gerbang tol dengan tujuan yaitu mempersingkat waktu pembayaran tol sehingga tidak lagi terjadinya antrian panjang. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian Kuantitatif Deskriptif. Kriteria pengukuran efektivitas *E-Toll* yang digunakan 5 (lima) indikator efektivitas program menurut Sutrisno (2007) yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Penelitian ini mengambil sampel 100 orang dari populasi 3.653.964 berdasarkan teknik *purposive sampling* teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan yaitu melalui kuesioner dan teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelaksanaan *e-toll* oleh PT. Jasa Marga Surabaya sudah berjalan Efektif, dengan rincian skor pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, perubahan nyata. Saran dari peneliti agar PT. Jasa Marga harus memperluas sosialisasi keseluruh wilayah Surabaya serta mencantumkan prosedur pemakaian ataupun pembuatan dari *e-toll* itu sendiri di website resmi PT. Jasa Marga.

Kata Kunci: Efektivitas Program, *Electronic Toll*

Abstract

Electronic Toll (E-Toll) is a program in the form of electronic toll payment services in the form of an electronic card used to make payments incoming highways in some areas of Indonesia. The use of e-toll just by using the card taped and finished in a time of 4 seconds. E-toll cards issued by PT. Jasa Marga in cooperation with Bank Mandiri and implemented in 2009 in certain toll roads. With this service, customers just need to stick the card on the contactless reader engine that has been provided, Toll card is not required for a PIN or signature. E-toll was made because of the congestion that always happens at toll booths with the goal to shorten the time of payment of the toll so that is no longer the long queues. The purpose of this study was to determine the extent to which the effectiveness of electronic e-toll by PT. Jasa Marga Surabaya (Study on Automatic Toll Gate Surabaya-Gempol). This type of research is descriptive quantitative research. Criteria for measuring the effectiveness of E-Toll used five (5) indicators of the effectiveness of the program according to Sutrisno (2007) which is understanding the program, on target, on time, the achievement of goals, and real change. This study took a sample of 100 people from a population of 3,653,964 based on a purposive sampling technique used data collection techniques, namely via questionnaires and data analysis technique used is through questionnaires and data analysis techniques in this research is descriptive statistical analysis. The results showed that the overall implementation of the e-toll by PT. Jasa Marga Surabaya already running Effectively, with details of program comprehension scores 76%, on target scores 80,6%, on time 77,3%, the achievement of goals 78,3%, real change 77,6%. Advice from researchers that PT. Jasa Marga should extend throughout the territory of Surabaya socialization as well as outlining procedures or making use of the e-toll itself on the official website of PT. Jasa Marga.

Keywords: Effectiveness Program, Electronic Toll

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan (Kurniawan, 2006). Dalam prakteknya masih banyak terjadi masalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia terkait aturan pokok dan tata cara. Hal ini dipertegas oleh Kurniawan dan Najih (2008) yang mengatakan bahwa di Indonesia memiliki permasalahan pelayanan publik diantaranya :

“Pertama rendahnya kualitas pelayanan, kedua rendahnya kualitas penyelenggaraa layanan, ketiga ketiadaan akses bagi kelompok rentan penyandang cacat dan komunitas adat terkecil, keempat ketiadaan mekanisme komplain dan penyelesaian sengketa, kelima ruang partisipasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan”

Pendapat tersebut yang membuktikan bahwa masih rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia, dan menyebabkan masyarakat selalu menuntut sebuah pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah. Agar dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas untuk masyarakat maka perlu suatu pelayanan yang efektif. Pelayanan dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat, dan memuaskan. Penyelenggara pelayanan publik seharusnya melakukan inovasi-inovasi terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Banyak kota di Indonesia yang telah melakukan inovasi pelayanan publik dan yang mendapat predikat terbaik inovasi pelayanan publik 2016 adalah kota Surabaya, Bandung, Makassar, dan Pontianak melihat Kota Surabaya sebagai kota terbaik peringkat pertama dalam inovasi pelayanan publik tahun 2016 yang telah melakukan perbaikan dalam bidang pelayanan kepada masyarakat.

Inovasi pelayanan di Kota Surabaya yang tergolong cukup baik, dibuktikan dengan berbagai penghargaan yang pernah diraih, dalam rangka menjadikan Kota Surabaya yang lebih baik lagi selain menciptakan inovasi pelayanan pemerintah Surabaya juga melakukan pengembangan prasarana transportasi seperti melakukan pembangunan *Frontageroad* di sekitar jalan A.Yani. Selain adanya pembangunan *Frontageroad* pemerintah Kota Surabaya juga berupaya memaksimalkan penggunaan jalur bebas hambatan (jalan tol) dengan harapan kendaraan roda empat atau lebih dapat menggunakan jalan tol sebagai alternatif untuk meminimalisir kemacetan di Kota Surabaya.

Melihat upaya pemerintah Surabaya dalam memaksimalkan penggunaan jalur bebas hambatan atau jalan tol sebagai alternatif dalam meminimalisir kemacetan, akan tetapi hal ini tetap saja tidak berjalan secara maksimal, mengingat penggunaan jalan tol selama ini dikenakan kewajiban untuk membayar tol yang digunakan untuk mengembalikan investasi, pengembangan dan pemeliharaan jalan tol. Masalah yang terjadi adalah kurangnya kesadaran pengguna layanan jalan tol, dimana telah adanya pemberitahuan bahwa bayarlah tarif tol dengan uang pas sesuai dengan tarif yang telah ditentukan, akan tetapi para pengguna layanan masih banyak yang tidak menghiraukan dan membayar dengan uang lebih. Maka mereka harus menerima uang kembalian dan hal tersebut memakan waktu yang lama sehingga menyebabkan kemacetan yang tidak diinginkan

Masalah tersebut membuat salah satu BUMN di Indonesia yang bergerak dalam bidang pengelola jalan tol yaitu PT. Jasa Marga Surabaya melakukan peningkatan pelayanan dengan menerapkan *e-Toll* yang bekerjasama dengan Bank Mandiri dalam pembuatan kartu *e-Toll* (*E-Toll Card*). *E-toll* telah di buat sejak tahun 2009 dan diterapkan di Kota Surabaya pada tahun 2012 sebagai pelopor penerapan *e-toll* pertama di Provinsi Jawa Timur. *E-Toll* sendiri memiliki pengertian tol elektronik dimana pembayaran dilakukan dengan mesin dan kartu yang telah disediakan. *E-Toll* (*electronic Tol*) diterapkan dengan berbagai tujuan yaitu mempercepat layanan transaksi, meminimalisir antrian, dan menyelaraskan program pemerintah GNNT (Gerakan Nasional Non Tunai) (Erfan, 2016). Layanan *e-toll* di Kota Surabaya pada penerapannya dirasa memiliki tujuan yang dianggap sangat baik dalam meminimalisir hal kemacetan di gerbang tol. tujuan dari *E-Toll* sendiri yaitu mempercepat layanan transaksi, meminimalisir antrian, dan menyelaraskan program pemerintah GNNT (Gerakan Nasional Non Tunai), tidak sepenuhnya berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Hal tersebut dibuktikan dengan argumen dari beberapa pengguna layanan *E-Toll*. Berkaitan dengan hal tersebut maka pada kesempatan kali ini penulis ingin melakukan penelitian terkait penerapan *e-toll* oleh PT. Jasa Marga Surabaya dengan judul **“Efektivitas Electronic Toll (E-Toll) oleh PT. Jasa Marga Surabaya (Studi pada Gerbang Tol Otomatis Surabaya-Gempol)”** dengan ditariknya judul penelitian ini diharapkan dapat mengetahui tingkat efektivitas Layanan tersebut. Berdasarkan uraian di atas , hal ini sangat menarik untuk di teliti dengan melakukan penarikan masalah yaitu, bagaimana tingkat Efektivitas Electronic Toll (E-Toll) oleh PT. Jasa Marga Surabaya (Studi pada Gerbang Tol Otomatis Surabaya Gempol). Setiap penelitian apapun yang di lakukan oleh peneliti pasti diawali dengan rasa keingintahuan, dan dari rasa

ingin tahu tersebut maka peneliti dapat menetapkan tujuan penelitian. Karena dengan adanya tujuan penelitian maka peneliti dengan mudah menentukan langkah-langkah yang harus dilakukan terlebih dahulu, dan tujuan dari penelitian ini sebagai berikut : Untuk mengetahui tingkat efektivitas Electronic Toll (E-Toll) oleh PT. Jasa Marga Surabaya (Studi pada Gerbang Tol Otomatis Surabaya-Gempol).

METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2013:2) metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Jenis penelitian bisa di definisikan sebagai pemilihan metode untuk memudahkan para peneliti mengumpulkan data yang sesuai dan tepat sasaran dalam penelitiannya, oleh karena itu kesesuaian dan ketepatan data sangat dipengaruhi oleh jenis penelitian yang diambil. Adapun tujuan dari jenis penelitian ini yaitu untuk membantu dan memudahkan peneliti mendapatkan data yang obyektif dan dapat dipertanggung jawabkan berdasarkan data yang diperoleh. Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah Kuantitatif dengan pendekatan Deskriptif. Penelitian Kuantitatif dengan pendekatan Deskriptif merupakan cara penelitian dimana menyebarkan kuesioner kepada narasumber, dan diwaktu sebelumnya telah diambil sampel dengan melakukan perhitungan. Penelitian deskriptif digunakan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih. adapun teknik dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling*. Kemudian teknik pengumpulan data yaitu kuesioner, wawancara, dan observasi. Untuk teknik analisis data yang digunakan yaitu:

a) Pengolahan Data

Tahap awal yang dilakukan yaitu proses editing, proses ini dilakukan untuk mengecek dan mengoreksi data yang dikumpulkan terkait lengkap atau tidaknya pengisian kuisisioner yang dilakukan oleh responden, keterbacaan tulisan kejelasan makna jawaban, kesesuaian, dan keteraturan jawaban pertanyaan satu dengan pertanyaan yang lainnya. Tahapan berikutnya yaitu *coding* atau pemberian kode. Coding merupakan tahap pemberian atau pembuatan kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama (Hasan, 2002:90). Data diperoleh dari hasil pengisian kuisisioner oleh responden setelah melalui proses editing data terdapat dimasukkan dalam penyajian data dengan bentuk tabel frekuensi yang berguna untuk mengetahui secara jelas kategori data. Kategori data hasil kuisisioner didasarkan pada lima kategori, yaitu:

- Skor 1 (satu) diberikan pada jawaban Sangat Tidak Puas
- Skor 2 (dua) diberikan pada jawaban Tidak Puas
- Skor 3 (tiga) diberikan pada jawaban Ragu-Ragu
- Skor 4 (empat) diberikan pada jawaban Puas
- Skor 5 (lima) diberikan pada jawaban Sangat Puas

b) Pengorganisasian Data

1. Menghitung Skor Item Kuesioner

$$P = f/N \times 100\%$$

2. Membuat Kelas Interval

Kelas	Kriteria Interpretasi Skor	Kategori
1	81%-100%	Sangat Puas
2	61%-80%	Puas
3	41%-60%	Cukup Puas
4	21%-40%	Kurang Puas
5	0%-20%	Sangat Kurang Puas

3. Menghitung Skor Jawaban Responden

$$\frac{\text{jumlah skor yang diperoleh dari penelitian}}{\text{jumlah skor ideal}} \times 100\%$$

4. Mentabulasi Data

Suatu kegiatan membuat tabel berisikan data yang telah diberikan kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Pada tahap ini peneliti akan memasukkan data yang telah diolah dan diberi kode-kode kedalam tabel.

5. Penemuan Hasil

Tahap ini yaitu melakukan perhitungan skor akhir dimana nilai tersebut akan dinyatakan dalam bentuk kata-kata untuk dideskripsikan yang bertujuan agar mudah dibaca dan dipahami. Setelah hasilnya sudah ditemukan yaitu mendeskripsikan hasil yang masih berupa angka untuk kemudian diubah menjadi suatu kata agar mudah dipahami. Dalam hal ini deskripsi akan berkaitan dengan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Penyeberangan Surabaya-Madura oleh PT. Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan Indonesia Ferry Surabaya berdasarkan data dari jawaban responden yang telah diolah sebelumnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

E-Toll adalah sebuah kartu elektronik yang digunakan untuk melakukan pembayaran masuk jalan tol di sebagian daerah Indonesia. Penggunaan *e-toll* hanya dengan menggunakan kartu yang ditempelkan dan selesai dalam waktu 4 detik saja. Kartu *e-toll* dikeluarkan oleh PT. Jasa Marga yang bekerjasama dengan Bank Mandiri dan di terapkan pada tahun 2009 di ruas jalan tol tertentu. Teknologi yang digunakan *E-Toll card* adalah RFID (*Radio Frequency Identification*) dimana transaksi dapat

dilakukan jarak jauh (*contactless*). Dengan layanan ini pelanggan hanya perlu menempel kartu pada mesin *reader contactless* yang telah di sediakan, *Toll card* tidak dibutuhkan PIN atau tanda tangan.

Variabel penelitian ini menggunakan variabel tunggal yaitu variabel efektivitas program, adapun untuk mengukur tingkat efektivitas *electronic toll (e-toll)* menggunakan 5 indikator efektivitas program oleh Sutrisno, 2007 yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, perubahan nyata. Pemaparan dari hasil penelitian mengenai efektivitas *electronic toll (e-toll)* oleh PT. Jasa Marga Surabaya (Studi pada Gerbang Tol Otomatis Surabaya-Gempol) menjelaskan bahwa:

1. Pemahaman Program

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti setelah melakukan penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna layanan *e-toll* di gerbang tol otomatis Surabaya-Gempol dan melakukan wawancara kepada pengguna serta penyelenggara mendapatkan persentase skor jawaban sebesar 76% yang berada pada kategori efektif. Sehingga dapat dikatakan bahwa dalam penerapan *electronic toll* oleh PT. Jasa Marga Surabaya dalam hal sosialisasi telah berjalan dengan baik dengan nilai terendah yaitu pernyataan nomor 4 yaitu Informasi layanan *e-toll* dicantumkan di website resmi PT. Jasa Marga dengan nilai 74% dan nilai tertinggi yaitu pernyataan nomor 1 yaitu Informasi layanan *e-toll* dari PT. Jasa Marga Surabaya dengan nilai 79,4%.

2. Tepat Sasaran

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari 100 responden pengguna *e-toll* di gerbang tol otomatis Surabaya-Gempol dan wawancara dari beberapa responden serta penyelenggara mendapatkan persentase skor jawaban sebesar 80,6% yang berada pada kategori Sangat Efektif. Sehingga dapat dikatakan bahwa dalam penerapan *electronic toll* oleh PT. Jasa Marga Surabaya telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat Surabaya dengan nilai terendah yaitu pernyataan nomor 9 yaitu Penerapan layanan *e-toll* lebih mengefisiensi waktu dibandingkan sistem manual dengan nilai 77,8% dan nilai tertinggi yaitu pernyataan nomor 5 yaitu Layanan *e-toll* telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat Surabaya dengan nilai 85,6%.

3. Tepat Waktu

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari 100 responden pengguna *e-toll* di gerbang tol otomatis Surabaya-Gempol dan wawancara dengan beberapa responden serta penyelenggara mendapatkan persentase skor jawaban sebesar 77,3% yang berada pada kategori Efektif. Sehingga dapat dikatakan

bahwa dalam penerapan *electronic toll* oleh PT. Jasa Marga Surabaya telah sesuai dengan Standart Operation Procedur (SOP) terkait waktu transaksi dengan nilai terendah yaitu pernyataan nomor 11 yaitu Layanan *e-toll* sesuai dengan Standart Operational Procedur (SOP) membutuhkan waktu 4-5 detik untuk melakukan transaksi nilai 74,4% dan nilai tertinggi yaitu pernyataan nomor 10 yaitu Pelayanan pembayaran jalan tol lebih tepat dengan adanya layanan *e-toll* dengan dengan nilai 80,2%.

4. Tercapainya Tujuan

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari 100 responden pengguna *e-toll* di gerbang tol otomatis Surabaya-Gempol dan wawancara dengan beberapa responden serta penyelenggara mendapatkan persentase skor jawaban sebesar 78,3% yang berada pada kategori Efektif. Sehingga dapat dikatakan bahwa dalam penerapan *electronic toll* oleh PT. Jasa Marga Surabaya telah mencapai tujuan dari *e-toll* itu sendiri dengan baik dengan nilai terendah yaitu pernyataan nomor 14 yaitu *E-toll* merupakan layanan yang sederhana sehingga mudah dipahami oleh masyarakat Surabaya dengan nilai 74,4% dan nilai tertinggi yaitu pernyataan nomor 12 yaitu Layanan *e-toll* dapat membantu PT. Jasa Marga cabang Surabaya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan nilai 81,2%.

5. Perubahan Nyata

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dari 100 responden pengguna *e-toll* di gerbang tol otomatis Surabaya-Gempol dan wawancara dengan beberapa responden serta penyelenggara mendapatkan persentase skor jawaban sebesar 77,6% yang berada pada kategori Efektif. Sehingga dapat dikatakan bahwa dalam penerapan *electronic toll* oleh PT. Jasa Marga Surabaya telah memberikan perubahan secara nyata di gerbang tol otomatis Surabaya-Gempol dengan tidak lagi terjadi antrian panjang dengan nilai terendah yaitu pernyataan nomor 18 yaitu Dengan adanya layanan *e-toll* pengguna jalan tol tidak perlu lagi melakukan antrian panjang dengan nilai 75,6% dan nilai tertinggi yaitu pernyataan nomor 16 yaitu Pelayanan pembayaran jalan tol dengan layanan *e-toll* lebih mudah dengan nilai 79,4%.

Dan di ringkas ke dalam tabel sebagai berikut:

No .	Indikator	Skor yang diperoleh	Skor Ideal	Persentase
1	Pemahaman Program	1521	2000	76%
2	Tepat Sasaran	2017	2500	80,6%
3	Tepat Waktu	773	1000	77,3%
4	Tercapainya Tujuan	1567	2000	78,3%
5	Perubahan Nyata	1552	2000	77,6%
Total		7430	9500	78,2%

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas *electronic toll* oleh PT. Jasa Marga Surabaya sudah berjalan dengan efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari perolehan data yang kemudian diolah secara sistematis yang mana menunjukkan bahwa persentase skor jawaban variabel efektivitas *electronic toll* adalah sebesar 78,2% dan termasuk dalam kelas interval 61%-80% dengan kategori **Efektif**.

Hasil tersebut tidak terlepas dari perolehan skor jawaban pada masing-masing indikator pengukuran variabel efektivitas *electronic toll* yang sebagian besar berada pada kategori efektif, dimana indikator pertama yakni pemahaman program memperoleh persentase skor jawaban sebesar 76%, indikator tepat sasaran memperoleh persentase skor jawaban sebesar 80,6%, indikator tepat waktu memperoleh persentase skor jawaban sebesar 77,3%, indikator tercapainya tujuan memperoleh nilai persentase skor jawaban 78,3%, dan yang terakhir indikator perubahan nyata memperoleh nilai sebanyak 77,6% dan nilai terendah terdapat pada indikator pemahaman program dengan nilai 76% dan yang tertinggi terdapat pada indikator tepat sasaran dengan nilai 80,6%.

Jadi, dalam efektivitas *electronic toll* oleh PT. Jasa Marga Surabaya yang telah berjalan efektif yaitu pada indikator tepat sasaran karena program *e-toll* sangat tepat untuk masyarakat Surabaya, dan dengan skor paling rendah yaitu pemahaman program dimana PT. Jasa Marga kurang melakukan publikasi program kepada masyarakat melalui website resmi.

Saran

Berdasarkan penelitian di lapangan, secara keseluruhan pelaksanaan *electronic toll* oleh PT. Jasa Marga Surabaya sudah berjalan dengan Efektif, sehingga peneliti menyarankan agar PT. Jasa Marga Surabaya

mempertahankan atau mungkin lebih meningkatkan apa yang sudah dilaksanakan terkait dengan *electronic toll*. Namun ada beberapa saran dari peneliti yang bersifat membangun dan mungkin bisa lebih meningkatkan pelaksanaan *electronic toll* oleh PT. Jasa Marga Surabaya, yaitu:

1. PT. Jasa Marga Surabaya harus memperluas sosialisasi keseluruh wilayah Surabaya serta mencantumkan prosedur pemakaian dari *e-toll* itu sendiri di website resmi PT. Jasa Marga.
2. PT. Jasa Marga Surabaya seharusnya melakukan pengontrolan layanan secara berkala agar tidak terjadi error.
3. PT. Jasa Marga Surabaya seharusnya meletakkan tulisan GTO yang langsung dapat terlihat oleh pengguna agar tidak selalu terjadi salah masuk gerbang

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Budiani. Ni Wayan. 2007. *Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Bhakti" Desa Sumerta Kelod Kecamatan denpasar Tiur Kota Denpasar*. Bali: Universitas Udayana
- Donelly, Gibson. 1996. *Organisasi, perilaku, struktur, proses*. Jakarta:erlangga
- Hassan, Iqbal. 2003. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum
- Keputusan Menteri Pemeberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pamburuan
- Kurniawan, Lutfi J, Mokhamad Najih. 2008. *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*. Malang: Trans Publishing
- Lubis, Hari S.B. dan Martani Husain. 1987. *Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro)*. Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Indonesia

- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor publik edisi 1*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama
- Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Steers, M.Richard. 1985. *Efektivitas Organisasi Perusahaan*. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. 2000. *Metodologi Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D cetakan ke 11*. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Cetakan ke 11*. Bandung: CV Alfabeta
- Supriyono, R.A. 2000. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Yogyakarta: BPFE
- Sutrisno, Edy. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana
- Umar, Husein. 2003. *Metodologi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka