

Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Pendidikan Berbasis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Madrasah Ibtidaiyah se-Yogyakarta

Inggit Dyaning Wijayanti
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
e-Mail: inggitdyaning0212@gmail.com

Abstract

This research aims to measure customer satisfaction towards ISO 9001:2008 quality management service. This study uses quantitative descriptive methods. The data sources used are student questionnaires and parents of MIN Jejeran and MIN Tempel students. The research model used is SERVQUAL using 5 dimensions namely (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy). The results of the study at MIN Jejeran showed an average performance level of 3.90 (satisfied) and expectations of 4.60 (important) and an average gap value of -0.70 (satisfied category, due to gap of < -1) with a conformity rate of 84.71%. MIN Jejeran customer satisfaction level belongs to the satisfactory category. While the results of the study at MIN Tempel showed an average performance level of 3.65 (satisfied) and expectations of 4.64 (important), and an average gap value of -0.99 (satisfied category, due to gap of < -1) with a conformity rate of 78.55%. The level of customer satisfaction towards MIN Tempel service is satisfactory.

Keywords: Customer Satisfaction, Quality Management

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan manajemen mutu ISO 9001:2008. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah angket siswa dan wali siswa MIN Jejeran dan MIN Tempel. Model penelitian yang digunakan adalah SERVQUAL menggunakan 5 dimensi yaitu (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy). Hasil penelitian di MIN Jejeran menunjukkan rata-rata tingkat kinerjanya sebesar 3.90 (puas) dan harapan 4.60 (penting) dan rata-rata nilai gap -0.70 (kategori puas, karena gap sebesar < -1) dengan tingkat kesesuaian 84.71%. Tingkat kepuasan pelanggan MIN Jejeran termasuk kategori memuaskan. Sedangkan hasil penelitian di MIN Tempel menunjukkan rata-rata tingkat kinerjanya sebesar 3.65 (puas) dan harapan 4.64 (penting), dan rata-rata nilai gap -0.99 (kategori puas, karena gap sebesar < -1) dengan tingkat kesesuaian 78.55%. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan MIN Tempel adalah memuaskan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Manajemen Mutu

Pendahuluan

Keberhasilan jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, demikian halnya dalam perusahaan yang memberikan layanan bermutu kepada para pelanggannya. Dewasa ini, mutu layanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen. Kualitas sebuah produk jasa ditentukan oleh persepsi konsumen jasa atau produk itu sendiri. Oleh karena itu, kualitas jasa dan pelayanan yang diterima konsumen diartikan sebagai perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi konsumen (Suparno Saputra: 2007). Hal tersebut di atas senada dengan usaha proses peningkatan kualitas pendidikan di masa sekarang ini yang lebih berpusat pada kebijakan mutu daripada kebijakan pemerataan. Agar mutu pendidikan meningkat, lembaga pendidikan haruslah menggunakan system manajemen mutu, adapun manajemen mutu yang dipakai oleh lembaga pendidikan yaitu Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO.

Manfaat penerapan SMM ISO 9001 adalah meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui jaminan kualitas yang terorganisasi dan sistematis (Vicent Gaspers, 2012: 19). Proses dokumentasi kebijakan, prosedur dan intruksi yang berkaitan erat dengan kualitas telah direncanakan dengan baik. Produsen yang telah bersertifikasi ISO diijinkan untuk mengiklankan di media massa. Audit SMM dari instansi yang telah memperoleh sertifikat ISO 9001 dilakukan secara periodik oleh lembaga registrasi, sehingga pelanggan tidak perlu melakukan audit sistem mutu (Sobana, 2012: 19).

Ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan pendidikan (siswa) dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2004, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa yang disebut pelayanan publik (termasuk juga pelayanan pendidikan) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-Undangan. Kaitannya dengan kepuasan pelanggan (siswa), keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 mengamanatkan agar setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan pelanggan (Ratminto, 2013: 28).

Madrasah Ibtidaiyah Negeri Jejeran dan Madrasah Ibtidaiyah Negeri Tempel merupakan MI di Yogyakarta yang telah menerapkan manajemen mutu ISO 9001-2008. Hal ini dijadikan pedoman sesuai Surat Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama DIY Nomor 6098 Tahun 2012 tentang Rintisan Madrasah Unggul, yang didalamnya memuat tentang petunjuk teknis penyelenggaraan Rintisan Madrasah Unggul termasuk implementasi ISO (Noor Hamid: 2012).

Berdasarkan observasi di MIN Jejeran dan MIN Tempel diperoleh beberapa permasalahan berdasarkan ketidakpuasan orang tua, di antaranya bidang pembiayaan, fasilitas, dan strategi mengajar. Selain itu juga madrasah belum menerapkan Satuan Operasional Pembiayaan secara keseluruhan dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pelanggan akan dilakukan dengan menggunakan model SERVQUAL (*Service Quality*) terdiri lima dimensi yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, bertujuan untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan manajemen mutu ISO 9001:2008 di MIN Jejeran dan MIN Tempel. Di samping itu sebagai alat untuk mengetahui perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan jasa pendidikan.

Populasi penelitian adalah seluruh peserta didik MIN Jejeran dan MIN Tempel berjumlah 1186 peserta didik. Berdasarkan tabel penentuan jumlah sampel tertentu dari populasi tertentu yang dikembangkan oleh Isaac dan Michael dalam bukunya Sugiyono, pengambilan jumlah sampel menggunakan penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu dengan taraf kesalahan 5%, jumlah sampel dengan populasi 1186 (angka pada tabel yang mendekati populasi 1200) maka didapat 299 sampel (Sugiyono, 2008: 86). Teknik pengambilan sampel *stratified random sampling*. Namun setelah peneliti melakukan penelitian maka dari pihak madrasah menyarankan sample yang diambil adalah kelas IV, V, dan VI karena kelas tersebut yang telah lama mendapatkan pelayanan, sehingga sample yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 563 responden. Berbagai metode yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode dokumentasi, wawancara, penyebaran angket, dan observasi. Sebelum dilakukan penyebaran angket maka peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas dengan jumlah responden sebanyak 70 responden wali siswa kelas III MIN Jejeran dan MIN Tempel.

Berdasarkan hasil penilaian skor kinerja layanan dengan skor harapan siswa maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja pelayanan dengan tingkat kepuasan siswa. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \%$$

Tki : Tingkat kesesuaian responden
 Xi : Skor penilaian kinerja layanan pendidikan
 Yi : Skor penilaian harapan peserta didik

Dan dari variabel tersebut, maka sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor Layanan dalam tingkat kinerja pelayanan untuk memberikan kepuasan pada para peserta didik, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan

peserta didik. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta didik dengan:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

X : Skor rata-rata tingkat kepuasan
 Y : Skor rata-rata tingkat harapan
 n : Jumlah responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y), di mana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor pelayanan pendidikan MIN Jejeran dan MIN Tempel untuk memberikan kepuasan pada peserta didik. Sedangkan Y adalah atribut rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan peserta didik yang mempengaruhi kepuasan peserta didik. Misalnya saja seluruhnya ada 10 faktor atribut penentu kepuasan siswa, maka K=10, rumus selanjutnya adalah:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{X}_i}{K} \quad \text{dan} \quad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{Y}_i}{K}$$

K = banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (dalam contoh ini K = 10). Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian dalam diagram kartesius.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kepuasan pelanggan tergantung pada anggapan kinerja produk dalam menyerahkan nilai relatif terhadap harapan pembeli. Bila kinerja atau prestasi sesuai atau bahkan melebihi harapan pembelinya, maka pembeli merasa puas. Perusahaan yang cerdas mempunyai tujuan membuat gembira pelanggan dengan hanya menjanjikan apa yang dapat mereka serahkan, kemudian menyerahkan lebih banyak dari yang mereka janjikan (Imam Machali, 2016: 280).

Dalam keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 dijelaskan bahwa pendidikan merupakan salah satu kelompok pelayanan jasa (Kemenpan, 2003). Seperti pada pelayanan jasa lainnya, maka di dalam dunia pendidikan ada yang namanya pelanggan, ada pelanggan eksternal dan pelanggan internal. Ada beberapa macam pelanggan eksternal, yaitu; pelanggan utama adalah pelajar/peserta didik, pelanggan kedua adalah orangtua (Edward Sallis, 2012: 68). Pengukuran menurut Kotler dilakukan dengan cara membandingkan kenyataan dan harapan yang dirasakan terhadap ekspektasi atau harapan. Dalam hal ini kepuasan peserta didik diperoleh dari membandingkan kinerja pelayanan yang diberikan oleh MIN Jejeran dan MIN Tempel dengan harapan pelanggan menggunakan metode *Important Performance Analysis*, yaitu metode analisis dan harapan.

Ada 64 atribut yang digunakan dalam penelitian ini dan terbagi menjadi 5 dimensi. Ada 15 atribut *tangible* (bukti fisik), 12 atribut pada dimensi *reliability*

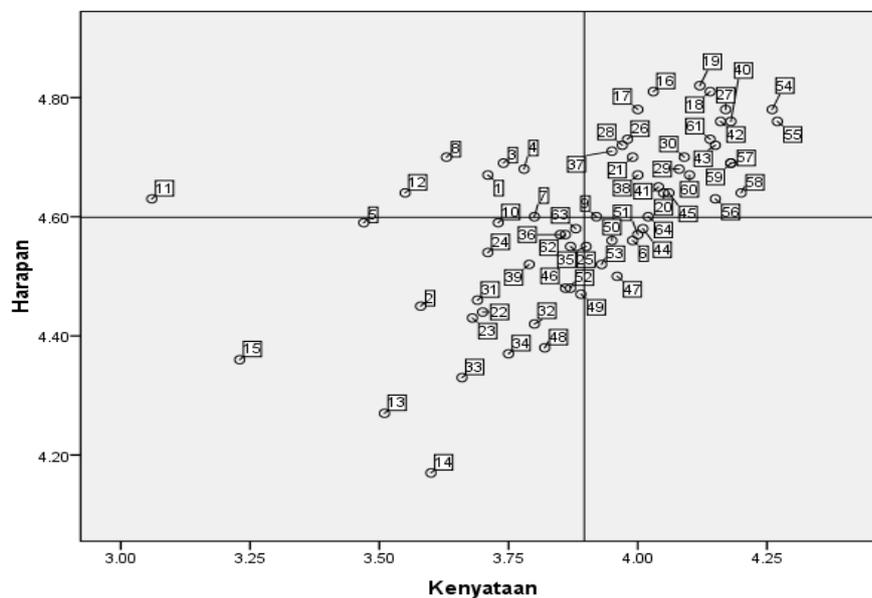
(keandalan), 10 atribut pada dimensi *responsiviness* (daya tanggap), 4 atribut pada dimensi *assurance* (jaminan), dan 23 atribut pada dimensi *empathy* (empati).

Tabel 1. Presentase Penilaian Skor Kuisisioner Tiap Dimensi di MIN Jejeran

	Harapan					Kinerja				
	SP	P	CP	KP	TP	SB	B	CB	KB	TB
T	61.77	31.97	5.43	0.73	0.09	11.79	47.99	31.15	8.44	0.63
R	71.01	25.04	3.71	0.24	0	23.06	52.65	20.97	3.04	0.28
R	61.14	33.44	4.93	0.38	0.09	18.01	55.26	23.36	2.94	0.43
A	68.25	28.55	3.20	0	0	20.87	54.07	21.46	3.48	0.13
E	65.07	31.09	3.52	0.29	0.02	23.96	58.38	15.52	1.96	0.19

Tingkat harapan terhadap manajemen mmutu di MIN Jejeran yaitu Sangat Penting (SP) dan hasil penilaian kinerja yaitu dengan nilai Baik (B). Setelah dilakukan perhitungan penilaian rata-rata skor harapan dan kinerja, maka selanjutnya untuk mengetahui tingkat kepuasan dari seluruh atribut dilakukan analisis *Importance Performance Analysis*.

Dari hasil penelitian di MIN Jejeran yang ada menunjukkan bawa rata-rata tingkat kinerjanya sebesar 3.90 (puas) dan harapan 4.60 (penting), dan diperoleh rata-rata nilai gap -0.70 (kategori puas, karena gap sebesar < -1) dengan tingkat kesesuaian 84.71%.



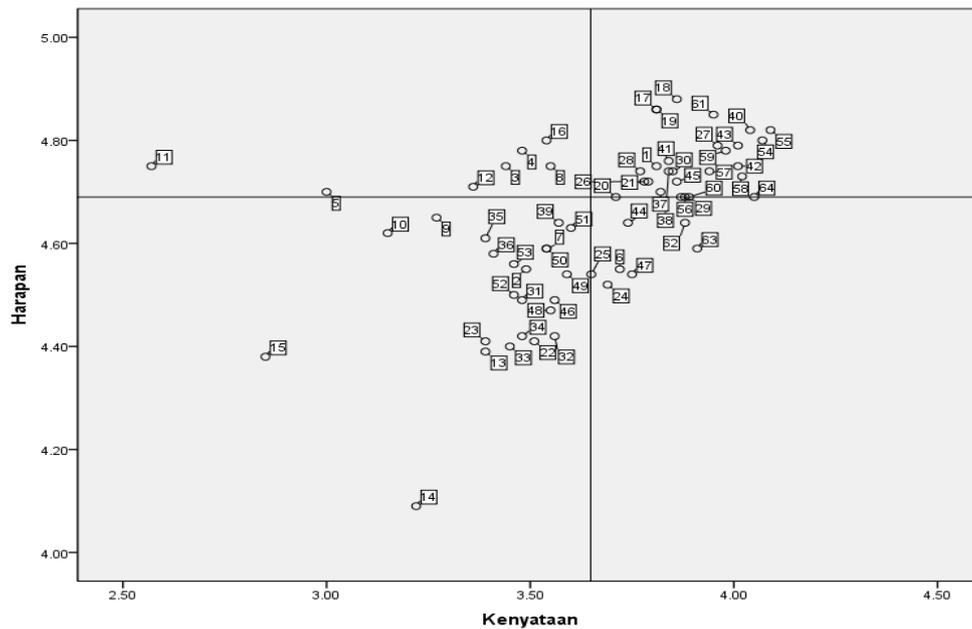
Gambar 1. Diagram Cartesius Analisis IPA MIN Jejeran

Tabel 2. Presentase Penilaian Skor Kuisisioner Tiap Dimensi di MIN Tempel

	Harapan					Kinerja				
	SP	P	CP	KP	TP	SB	B	CB	KB	TB
T	65.80	28.98	4.67	0.55	0	6.00	39.49	37.41	14.86	2.24
R	22.30	23.92	3.63	0.15	0	11.52	53.48	29.66	5.00	0.34
R	63.76	30.65	5.24	0.29	0.06	8.47	51.53	33.06	6.41	0.53
A	75.88	22.06	2.06	0	0	17.79	50.88	27.06	4.12	0.15
E	69.97	27.03	3.17	0.13	0	17.53	51.46	26.64	4.05	0.32

Tingkat harapan terhadap manajemen mmutu di MIN Tempel yaitu Sangat Penting (SP) dan hasil penilaian kinerja yaitu dengan nilai Baik (B). Setelah dilakukan perhitungan penilaian rata-rata skor harapan dan kinerja, maka selanjutnya untuk mengetahui tingkat kepuasan dari seluruh atribut maka dilakukan analisis *Importance Performance Analysis*.

Hasil penelitian di MIN Tempel menunjukkan rata-rata tingkat kinerjanya sebesar 3.65 (puas) dan harapan 4.64 (penting), dan diperoleh rata-rata nilai gap - 0.99 (kategori puas, karena gap sebesar < -1) dengan tingkat kesesuaian 78.55.



Gambar 2. Diagram Cartesius Analisis IPA MIN Tempel

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan MIN Jejeran dan MIN Tempel adalah memuaskan. Pelayanan pendidikan di MIN Jejeran dan MIN Tempel bisa mencapai kepuasan yang memuaskan hal ini dikarenakan kedua MIN tersebut telah menerapkan sistem manajemen mutu ISO 2008:9001 dan konsisten terhadap mutu sehingga dapat dikatakan bahwa mutu kualitas itu sangat penting

untuk mewujudkan pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat selama ini. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, Philip, 2002: 38). Dengan demikian, kualitas/mutu adalah suatu produk atau jasa yang nihil dari kerusakan dan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen/pelanggan.

Hasil penelitian bisa dijadikan evaluasi penilaian mutu pelayanan dan selanjutnya bisa dijadikan pertimbangan dalam menyusun kebijakan perbaikan mutu oleh MIN Jejeran dan MIN Tempel. Alasan mengapa MIN Jejeran dan MIN Tempel bisa membuat pelanggannya (peserta didik dan wali siswa) puas yaitu karena manajemen penjaminan mutu yang diberikan oleh sekolah telah sesuai dengan harapan pelanggan. Manajemen penjaminan mutu bisa digunakan sebagai pembelajaran bagi lembaga pendidikan lainnya untuk selalu berupaya memberikan pelayanan pendidikan yang bermutu, sehingga dapat memuaskan harapan peserta didik dan selanjutnya dapat mewujudkan tujuan pendidikan nasional.

Perbaikan untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Dari hasil analisis kuadran kartesius dengan menggunakan metode *Important Performance Index* maka terdapat beberapa strategi dalam meningkatkan kepuasan peserta didik seperti berikut ini:

Pertama, ada atribut-atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan, karena dianggap penting bahkan sangat penting oleh peserta didik, namun kenyataannya belum sesuai seperti yang diharapkan pelanggan. Kinerja atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan dengan melakukan perbaikan terus-menerus sehingga kinerja atribut dapat meningkat dan sesuai dengan harapan peserta didik. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah fasilitas gedung, kebersihan lingkungan dan kelas, kelengkapan koleksi buku perpustakaan dan mushola serta kebersihannya, kebersihan kamar mandi, dan kelengkapan alat peraga pembelajaran.

Kedua, ada atribut-atribut yang wajib dipertahankan pelaksanaannya karena dianggap penting oleh peserta didik dan dinilai sudah sesuai dengan yang diharapkannya. Atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah atribut pertanyaan ketepatan waktu kehadiran guru, sikap adil guru, guru menguasai materi, penyampaian materi yang baik dan menggunakan media, keterampilan guru dalam menggunakan metode, guru terampil menangani keluhan peserta didik, komunikasi guru yang ramah, melayani keluhan dengan cepat dan tepat dalam menyelesaikan, guru dan staf karyawan sabar dalam memberikan layanan, materi pelajaran sesuai dengan kurikulum, tata tertib diterapkan secara adil, guru berkomunikasi dengan santun, guru menghargai siswa dan bertanggung jawab terhadap keamanan siswa, wali kelas disiplin dan adil serta bertanggung jawab, kepala madrasah ramah dan adil, kepala madrasah memberikan kepedulian penuh

dan bertanggung jawab, penjaga keamanan bertanggung jawab terhadap tugas sekolah.

Ketiga, ada hal yang dianggap kurang penting peserta didik namun juga tidak baik dalam pelaksanaannya, sehingga tidak menjadi agenda prioritas karena pengaruhnya terhadap peserta didik dinilai kecil. Hal yang masuk dalam atribut ini adalah atribut pernyataan perabot ruang kelas lengkap, sarana UKS lengkap, kelengkapan koperasi sekolah dan ruang komite, kelengkapan kantin sekolah, petugas perpustakaan terampil melayani dan memfasilitasi siswa, petugas TU mampu menggunakan teknologi komunikasi, tenaga TU cepat dalam melayani dan menyelesaikan keluhan, petugas perpustakaan mampu melayani kebutuhan siswa, petugas UKS bertindak cepat dan tepat dalam melayani, siswa mudah mengakses informasi, petugas perpustakaan dan UKS peduli dengan kebutuhan siswa serta bertanggung jawab.

Keempat, munculnya atribut-atribut yang tidak penting namun dirasakan terlalu berlebihan pelaksanaannya. Atribut ini dapat dikurangi pelaksanaannya agar MIN Jejeran dan MIN Tempel dapat meminimalkan tenaga, waktu dan biaya operasionalnya. Hal yang terdapat dalam atribut ini adalah guru memberikan kepedulian penuh terhadap kebutuhan peserta didik, petugas perpustakaan memberikan pelayanan kepada semua peserta didik secara adil tanpa memandang status sosial, petugas UKS memberikan pelayanan kepada semua peserta didik secara adil tanpa memandang status sosial, penjaga sekolah ramah dalam melayani peserta didik, dan penjaga keamanan sekolah ramah dalam melayani peserta didik. Atribut-atribut tersebut bukan menjadi prioritas utama bagi peserta didik karena peserta didik menganggap atribut-atribut tersebut tidak terlibat langsung dalam proses belajar di kelas. Strategi-strategi di atas dapat segera di implementasikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Simpulan

Kepuasan pelanggan terhadap kualitas mutu pelayanan pendidikan di MIN Jejeran menunjukkan tingkat kinerja 3.90 (puas) dan harapan 4.69 (penting). Itu berarti kinerja yang dirasakan oleh peserta didik sudah sesuai dengan harapan pelayanan peserta didik. Namun, masih perlu dilakukan perbaikan dengan cara memperbaiki terus-menerus pada atribut-atribut yang memiliki tingkat kesesuaian rendah (masih di bawah 100%) sehingga kinerja atribut-atribut tersebut dapat meningkat dan sesuai dengan harapan peserta didik. Untuk kesenjangan gap maka diperoleh nilai gap sebesar -0.70 (kategori puas, karena $gap < -1$) dengan tingkat kesesuaian 84.71%. Sehingga dapat diartikan bahwa pelayanan pendidikan telah dapat memuaskan.

Strategi untuk meningkatkan kepuasan peserta didik terhadap implementasi sistem manajemen mutu pelayanan MIN Jejeran yaitu atribut yang menjadi prioritas utama dan harus diperbaiki segera sesuai dengan harapan peserta didik, yakni atribut yang berada di wilayah kuadran A, sedangkan atribut yang harus dipertahankan prestasinya yakni atribut yang berada di wilayah

kuadran B, atribut yang berada di kuadran C yang menunjukkan faktor kurang penting menurut pelanggan namun pelaksanaan aktualnya oleh sekolah biasa saja tetapi harus tetap dipertahankan. Pada kuadran D menunjukkan pelayanan yang berlebihan.

Daftar Pustaka

- Atmodiwiryo, Subagio. 2000. *Manajemen Pendidikan Indonesia*. Jakarta: Ardidizya Jaya
- Ciptono, Fandy. 2007. *Service, quality, and statisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hamid, Noor. 2012. *Surat Keputusan Kantor Wilayah Yogyakarta tentang Rintisan Madrasah Unggul*. Yogyakarta: Kanwil Yogya.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 63 Tahun 2003 Pasal 7
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Edisi Milenium. PT. Prenhalindo, Yakarta. 2002
- Machali, Imam dan Ara Hidayat. 2016. *The Handbook of Education Management*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Parasuraman. "Servqual: a Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Volume 64 No. 1 Tahun 1988
- Sallis, Edward. 2012. *Total Quality Management in Education*, Yogyakarta: IRCiSoD.
- Saputra, Suparno. "Kajian Teoritis Service Quality, Satisfaction, Trust, Reputation, Switching Costs & Loyalty". *Jurnal* Vol. 3 No 2 Desember 2007
- Sobana. 2012. *Tips Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R &D*. Bandung: Alfabeta.
- Winarsih, Atik Septi dan Ratminto. 2013. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.