

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK PADA PT. PEGADAIAN UNIT PELAYANAN
CABANG (UPC) KECAMATAN UJUNG BATU KABUPATEN ROKAN HULU**

Oleh :

Rendi Sanjaya

E-mail : rendiiren@gmail.com

Dosen pembimbing : Zulkarnaini, S.Sos., M.Si

Jurusan Ilmu Administrasi-Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Panam JL.H.R.Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru

28293, Telp/fax (0761) 63277

Public Services at PT. Pegadaian Ujung Batu Branch Service Unit (BSU) in Rokan Hulu Regency experienced several problems related to services provided to the community, this can be seen from the problems found, namely, that there are still many administrative officers serving customers not in accordance with Standard Operating Procedures (SOP). This study aims to find out how public services at PT. Pegadaian Ujungpatu Branch Service Unit (BSU) Rokan Hulu Regency. This study uses the concept of Sinambela (2006), which explains that there are 4 theories of public service namely Transparency, Accountability, Conditional, and Participatory. The author uses qualitative research methods by analyzing data descriptively. In collecting research data using interview, observation, and documentation techniques. The results showed that public services at PT. Pegadaian Ujung Batu Branch Service Unit in Rokan Hulu Regency were quite optimal, but there were still problems found, namely the completion time was not in accordance with the SOP, facilities and infrastructure were inadequate, and information get the community will be comfortable in choosing a pawnshop as an alternative funding costs and activities organized by the Pawnshop. Therefore, transparency is expected in the clarity of time in serving people who want to use pawnshops so that the enthusiasm of the community is increasingly increasing to use pawnshops as an alternative funding.

Keywords: Service, Public Administration, Standard Operating Procedures.

Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat haruslah tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat, dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama terhadap pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dengan demikian, untuk mengatur tentang pelaksanaan pelayanan publik tersebut, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik (*publik service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa yang dilakukan oleh organisasi publik. Dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintah beserta segenap kelengkapan kelembagaannya.

Oleh karena itu, dibutuhkan semacam pembaruan makna, bahwa pemerintah dibentuk bukan untuk melayani dirinya sendiri ataupun dilayani oleh masyarakat, melainkan untuk melayani kebutuhan masyarakat. Seperti hadirnya PT Pegadaian (Persero) sebagai sebuah lembaga keuangan formal di Indonesia, yang berusaha memberikan pelayanan umum berupa penyediaan dana yang bertugas menyalurkan pembiayaan dengan bentuk pemberian uang pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan berdasarkan hukum gadai dengan terbitnya PP103 tahun 2000, pegadaian berstatus sebagai Perusahaan Umum dan masuk sebagai salah satu BUMN dalam lingkungan Dep. Keuangan RI. hingga sekarang.

PT.Pegadaian (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara yang melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat di bidang penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum gadai, perlu didukung dengan partisipasi masyarakat berupa keikutsertaan dalam pendanaan. Sulitnya perekonomian menjadikan perum pegadaian jadi solusi peminjaman karena dengan proses yang

tidak rumit, karena bertransaksi di Pegadaian begitu mudah dilakukan masyarakat cukup datang ke kantor pegadaian terdekat dengan membawa jaminan barang tertentu, maka uang pinjaman pun dalam waktu singkat dapat terpenuhi. Kepuasan pelanggan menjadi sebab keunggulan daya saing perusahaan yang mengakibatkan optimalisasi keuntungan perusahaan. Dalam menghadapi persaingan, pegadaian harus mengetahui keinginan masyarakat dalam menentukan pilihannya menggunakan layanan jasa pegadaian. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan bagian dari pengalaman pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan.

Berdasarkan pengalaman yang diperolehnya, pelanggan memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai tertentu. Nilai tersebut akan memberikan dampak bagi pelanggan untuk melakukan perbandingan terhadap kompetitor dari produk atau jasa yang pernah dirasakannya (Margaretha, 2004:53). Apabila sebuah perusahaan memberikan produk atau jasanya yang berkualitas baik, maka diharapkan mampu memenuhi harapan pelanggan dan akhirnya mampu memberikan nilai yang maksimal serta menciptakan kepuasan bagi pelanggan dibanding kompetitor-kompetitor yang ada.

Didalam Peraturan Pemerintah 103 tahun 2000 Sifat usaha dari Perusahaan PT. Pegadaian pada pasal 6 yaitu:

1. turut meningkatkan kesejahteraan masyarakat terutama golongan menengah ke bawah melalui penyediaan dana atas dasar hukum gadai, dan jasa di bidang keuangan lainnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2. menghindarkan masyarakat dari gadai gelap, praktek riba dan pinjaman tidak wajar lainnya.

Didalam Peraturan Pemerintah sangat jelas bahwa penyelenggaraan Pelayanan kepada masyarakat semestinya tepat sasaran dan ikut membangun dan membantu

perekonomian masyarakat. Akan tetapi, berdasarkan penelitian lapangan yang terjadi kebijakan yang dilakukan kurang efektif karena belum sesuai yang dilaksanakan dengan Standar Operasional Prosedur yang ditentukan dan masih masyarakat yang belum menganal manfaat dari Pegadaian.

Berdasarkan pemaparan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Cabang (UPC) Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu**”

Perumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu ?
2. faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu ?

Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan pelaksanaan pelayanan publik pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor pelayanan publik pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu.

Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk untuk keperluan terutama bagi kalangan akademis dan berguna untuk kepentingan yang bersifat teoritis dan praktis, yakni:

- a. Manfaat Teoritis
Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti

masalah yang sama dengan mengembangkan ilmu Administrasi Publik.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi sumbangan pemikiran bagi organisasi terkait Pelaksanaan Pelayanan pada Kantor Ptgadaian Unit Cabang (UPC) Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu.

Konsep Teori

Untuk menghindari terjadinya kesalahan penafsiran dalam penelitian ini, penulis memberikan paparan konsep teori terkait dengan penelitian ini. Tujuan dari pemaparan konsep teori adalah memudahkan penyampaian informasi dari penulis secara menyeluruh dan menjadi acuan dari berlangsungnya penelitian ini. Adapun konsep teori yang perlu dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

2.1.1 Pelaksanaan

Menurut Browne dan Wildavsky dalam Usman (2002:70) dalam Pelaksanaan adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci, implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap siap. Secara sederhana pelaksanaan bisa diartikan penerapan. mengemukakan bahwa Pelaksanaan adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan.

2.1.2 Pelayanan Publik

Menurut Notoatmojo (2007:98), pelayanan dikatakan sebagai suatu sistem yang merupakan gabungan dari subsistem-subsistem dalam suatu proses atau struktur dan berfungsi sebagai satu kesatuan sebuah organisasi. Dengan demikian pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh

penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Menurut **Sitorus (2009:6)** tentang topik kualitas pelayanan jasa bahwa persepsi kualitas pelayanan jasa lebih tergantung *reability, responsive, assurance dan empathy daripada tangibles* atau faktor fisik, ini berarti bahwa penyedia jasa harus memberikan perhatian yang besar pada bagaimana mereka dapat mendefinisikan produk sekeliling dan memperluasnya. Asas Pelayanan Publik Menurut **Sinambela (2006:14)**, terdiri dari :

- a. Transparan, artinya Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, artinya Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.
- c. Kondisional, artinya Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, artinya Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Cabang Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu.

Informan Penelitian

Informan adalah menetapkan informan penulis menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2009:218-219) *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi sosial

yang diteliti. Adapun informannya sebagai berikut:

1. Kepala pimpinan Cabang Pegadaian Kecamatan Ujung Batu.
2. Petugas administrasi Pegadaian Kecamatan Ujung Batu.
3. Petugas penaksir barang jaminan .
4. Masyarakat atau Nasabah Kantor Pegadaian UPC Kecamatan Ujung Batu

Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil pengamatan dan observasi secara langsung pada data yang dibutuhkan terkait dari informasi mengenai pelaksanaan pelayanan pada PT. Pegadaian cabang Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu. Data sekunder

b. Data sekunder

Data skunder adalah data yang diambil dari pihak kedua atau secara tidak langsung dari sumber data. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh melalui studi dokumentasi, buku-buku, surat kabar, makalah, arsip dan dokumen-dokumen lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini agar dapat melengkapi data primer, kemudian data didapatkan tersebut diolah dengan cara deskriptif.

Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Penulis melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian guna mengetahui informasi yang terkait dan berhubungan erat dengan penelitian.

b. Wawancara

Penulis melakukan wawancara langsung dengan pengumpulan

data dengan mengadakan serangkaian tanya jawab langsung kepada responden yang menjadi objek penelitian.

- c. Dokumentasi
Penulis mencari dan mengumpulkan data yang relevan yang berhubungan dengan penelitian yaitu berupa dokumen-dokumen yang tertulis, gambar, elektronik yang bertujuan untuk melengkapi data primer.

Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu data yang diperoleh akan dibahas secara menyeluruh berdasarkan kenyataan yang terjadi di lapangan. Kemudian dibandingkan dengan konsep maupun teori-teori yang mendukung pembahasan terhadap permasalahan dalam penelitian ini, dan kemudian mengambil kesimpulan yang berlaku umum.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Cabang (UPC) Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu

Berdasarkan Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Kantor Pegadaian UPC Kecamatan Ujungbatu peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Sinambela menyebutkan ada beberapa Asas-asas untuk melihat Pelaksanaan Pelayanan Publik dengan hasil sebagai berikut:

5.1.1 Transparan

Transparan dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik adalah terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti. jadi secara konseptual, Transparansi adalah

prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan yakni, informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai. Transparansi mengandaikan adanya kebijakan terbuka bagi pengawasan. Sedangkan yang dimaksud dengan informasi adalah informasi mengenai setiap aspek kebijakan pemerintah yang dapat dijangkau oleh publik.

Berdasarkan observasi yang dilakukan transparansi yang dijalankan oleh pihak Kantor Pegadaian UPC Ujung Batu sebagai pihak penyelenggara Pelayanan masih belum maksimal dikarenakan banyaknya masyarakat yang belum sepenuhnya mendapatkan informasi mengenai prosedur administrasi gadai.. Terutama dalam menentukan nominal barang yang ditaksir agar dapat diterima sekaligus dipahami oleh nasabah. Sudah menjadi tugas mereka agar melayani masyarakat yang terkendala dalam memahami proses pelayanan yang diajukan.

5.1.2 Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan salah satu syarat menuju terciptanya penyelenggaraan yang baik. Suatu instansi yang dapat dikatakan berakuntabilitas publik apabila suatu instansi tersebut selalu bersedia mempertanggung jawabkan tindakan-tindakan yang dilaksanakan baik bertanggung jawab secara internal kepada instansi yang mempunyai kewenangan atau otoritas yang lebih tinggi maupun bertanggung jawab secara eksternal kepada masyarakat tanpa memntingkan

kelompok atau golongannya sendiri.

Berdasarkan observasi yang dilakukan akuntabilitas pada Kantor Pegadaian UPC Kecamatan Ujungbatu sudah berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari pengamatan peneliti mengenai tanggung jawab perusahaan kepada nasabah yang merasa dirugikan. Contohnya apabila barang jaminan hilang atau rusak pada saat proses pelunasan, maka pihak Pegadaian mengganti barang jaminan itu sepenuhnya.

5.1.3 Kondisional

Kondisional adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang dengan prinsip efisien dan efektifitas. Kemampuan nasabah yang sesuai kondisi pada saat ini. Kemampuan Pegadaian dalam menghadapi kendala-kendala yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Sebagai inti dari pelayanan nasabah yang dilakukan oleh Kantor Pegadaian UPC Kecamatan Ujung Batu adalah belajar untuk berkomunikasi secara baik dan benar dengan setiap nasabah yang datang untuk mengajukan produk yang mereka inginkan. Berkomunikasi yang baik ini merupakan keterampilan yang harus dimiliki oleh setiap pegawai, karena hal tersebut akan berpengaruh terhadap proses penyelesaian pekerjaan dari seorang pegawai. Setiap pegawai akan berusaha memahami, melayani, dan menghargai berbagai orang yang dijumpai setiap hari. Sehingga hal tersebut akan membantu dalam peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

5.1.4 Partisipatif

Partisipatif merupakan peran seseorang atau kelompok masyarakat dalam proses pembangunan baik dalam bentuk pernyataan maupun dalam bentuk kegiatan dengan memberikan masukan pikiran, tenaga, waktu, keahlian, dan serta ikut memanfaatkan dan menikmati hasil-hasil pembangunan.

Berdasarkan observasi di Kantor Pegadaian UPC Kecamatan Ujung Batu yang terjadi saat ini adalah perspektif pemberi pelayanan saling terbentur. Pemberi pelayanan beranggapan bahwa penerima pelayanan harus mampu menutupi sendiri kendala dan hambatannya dalam mengurus permohonan administratif. Sedangkan penerima pelayanan beranggapan bahwa sudah menjadi tugas pemberi pelayanan untuk menyelesaikan permohonan administratif dengan segala kendala yang ada

5.2 Faktor-faktor yang mendorong Pelayanan Publik Pada Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Cabang (UPC) Kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu

5.2.1 Kemudahan Dalam Pengurusan

Dalam melaksanakan Pelayanan di Kantor Pegadaian UPC Kecamatan Ujung Batu, diketahui kunjungan nasabah sangat rendah. Menurut Petugas administrasi, rendahnya kunjungan tersebut disebabkan karena masih banyaknya nasabah yang belum mengetahui produk yang ditawarkan. Kunjungan yang sering ramai adalah ketika memasuki bulan suci Ramadhan. Hal ini tentunya menjadi persoalan bagaimana ketika hari-hari biasa kunjungan sangat rendah.

5.2.2 Mendapatkan Pelayanan Secara Profesional

Nasabah Pegadaian adalah aset atau kekayaan utama perusahaan karena tanpa pelanggan perusahaan tidak berarti apa-apa. Ketika masyarakat hendak melakukan transaksi jasa layanan publik pada Kantor Pegadaian UPC Kecamatan Ujung Batu dalam pengurusan kepentingan, maka masyarakat akan peka jenis hubungan seperti apa yang coba dibangun oleh pemberi pelayanan secara profesional kepada masyarakat. Pelayanan publik dalam hal ini haruslah responsif terhadap berbagai kepentingan dan pelayanan publik haruslah berisi nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat.

5.2.3 Sarana dan Prasarana yang Memadai

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu dalam sebuah instansi maupun organisasi. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggarakannya suatu proses baik itu usaha, pembangunan, maupun proyek. Namun, dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Pegadaian UPC Kecamatan Ujung Batu masih adanya hambatan. Ada, hambatannya datang dari fasilitas yang kurang memadai, misalnya gudang tempat penyimpanan barang jaminan masih belum bisa menampung dalam jumlah yang besar.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis yang diuraikan pada bab sebelumnya, mengenai Pelaksanaan pelayanan pada Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Cabang (UPC) Kecamatan Ujung Batu disimpulkan bahwa, Pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Cabang (UPC) Kecamatan Ujung Batu dalam memberi pelayanan kepada masyarakat sudah berjalan dengan baik tetapi belum maksimal dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat. Partisipasi masyarakat khususnya di Kecamatan Ujung Batu sangat antusias akan hadirnya Pegadaian, SOP yang sudah sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. Dan,

produk pelayanan yang sudah sesuai dengan ketentuan. Akan tetapi ada pula indikator yang belum berjalan dengan baik atau belum maksimal, yaitu : prosedur pelayanan yang menurut masyarakat masih berbelit karena dalam proses pelayanan masih banyaknya masyarakat yang merasa dirugikan. Sarana dan prasarana, yang masih belum maksimal karena jumlah sarana dan prasarana yang disediakan pihak penyelenggara pelayanan kurang memadai.

5.2 Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan dan masalah-masalah yang ditemukan ada beberapa saran dari peneliti yang diharapkan membangun serta dapat dijadikan masukan dan juga pertimbangan oleh Pihak Kantor Pegadaian UPC Kecamatan Ujungbatu Adapun saran yang dapat diberikan oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

1. dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mulai memperhatikan dari hal-hal yang kecil sampai permasalahan yang besar, seperti kinerja, kelengkapan dan segala keperluan yang dibutuhkan kantor untuk memenuhi segala keperluan masyarakat. Dengan memperhatikan masalah-masalah tersebut terlebih dahulu setidaknya permasalahan yang ada tidak sampai fatal. Dan sebaiknya permasalahan tersebut segera ditanggulangi atau diperbaiki sesegera mungkin atau bahkan diganti dengan yang lebih baik lagi agar terciptanya pelayanan publik yang baik pula.
2. Untuk pengurusan pengajuan kredit prosedur pelayanan yang dilakukan diharapkan selesai dengan waktu yang telah ditetapkan, alangkah lebih baiknya ada inovasi terbaru dari pihak kantor untuk melakukan suatu perubahan terhadap prosedur ini dan

dapat memberikan kepastian waktu kepada masyarakat, Agar memudahkan masyarakat dalam pengurusan. Kalaupun prosedur yang seperti ini sudah ditentukan oleh pusat, maka sebaiknya disosialisasikan terlebih dahulu kepada masyarakat agar tidak terjadi lagi kesalah pahaman dan tidak terdengar lagi keluhan terkait prosedur pelayanan seperti ini. Kurangnya tempat untuk penyimpanan barang gadai, sebaiknya segera dibenahi, untuk adanya penambahan atau perbaikan di kantor tersebut dan melakukan koordinasi atau membuat pengaduan ke pusat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Ainur, Ahmad, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang

Basuki Wibowo. *Standar pelayanan Publik*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara

Barata, Adya. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima cet 2*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo

Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta

Falih Suaedi dan Bintoro Wardiyanto. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi dan E-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Hadi, Muhammad. 2002. *Pegadaian Syari'ah*. Jakarta : Salemba Diniyah.

Hudoyo, Sukaman. 2004. *Negara Kesejahteraan Dan Pelayanan Sosial*. Jawa Timur: Intrans Publishing.

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta*

Implementasinya. Jakarta: Mandar Maju

Kasmir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umu*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.

Lewis dan Boom. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi ke 3. Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, Yogyakarta: Penerbit Andi

Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN

Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Napitupulu, Paiman. 2007. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*. Bandung: P.T. Alumni.

Nawawi, Hadari.H. 2007. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Pontianak: Gadjah Mada University Press.

Nurdin, Usman. 2002. *Konteks implementasi*. Bandung: CV Sinar Baru.

Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Hasibuan, Melayu S.P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Notoatmojo, Soekidjo. 2007. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Rineka Cipta.

Pasolong, Harbani . 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

- Sedarmayanti. 2004. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sitorus, Monang. 2009. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.
- Tangklisan, Hessel Nogi. 2005. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Grasindo.
- Westra, Pariata. 2009. *Administrasi Perusahaan Negara*. Yogyakarta : Ghalia Indonesia.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendikia.

Dokumen

UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah 103 tahun 2000 Tentang pegadaian berstatus sebagai Perusahaan Umum dan masuk sebagai salah satu BUMN dalam lingkungan Dep. Keuangan RI. hingga sekarang.

Jurnal

Margaretha, Moeuren. 2004. *Studi Loyalitas Pelanggan Pada Divisi Asuransi Kumpulan AJB Bumi putera*. Jurnal Pemasaran Indonesia.