

**KUALITAS PELAYANAN PPOB (*PAYMENT POINT  
ONLINE BANK*) DALAM PEMBAYARAN TAGIHAN  
LISTRIK DI KOTA BUKITTINGGI**

**SKRIPSI**

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Sosial Politik Program  
Studi Ilmu Administrasi Negara Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna  
Meraih Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara*



**oleh:**

**DARA INDAH PERTIWI  
NIM: 2008/02073**

**PROGRAM STUDI  
ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2012**

## PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Kualitas Pelayanan PPOB (*Payment Point Online Bank*) Dalam Pembayaran Tagihan Listrik Di Kota Bukittinggi

Nama : Dara Indah Pertiwi  
TM/NIM : 2008/02073  
Program studi : Ilmu Administrasi Negara  
Jurusan : Ilmu Sosial Politik  
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 2 Juli 2012

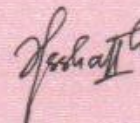
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Drs.Syamsir, M.Si, Ph.D  
NIP:19630401 198903 1 003

Pembimbing II



Siska Sasmita, S.IP, M.PA  
NIP: 19811229 200604 2002

## PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi  
Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Negeri Padang

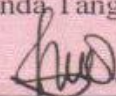
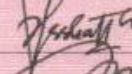
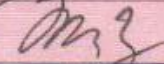


Pada hari Senin tanggal 2 Juli 2012 pukul 14.00 s/d 16.00 WIB

### Kualitas Pelayanan PPOB (*Payment Point Online Bank*) Dalam Pembayaran Tagihan Listrik Di Kota Bukittinggi

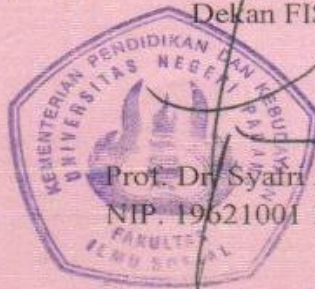
Nama : Dara Indah Pertiwi  
TM/NIM : 2008/02073  
Program studi : Ilmu Administrasi Negara  
Jurusan : Ilmu Sosial Politik  
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 2 Juli 2012

#### Tim Penguji:

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D	
Sekretaris	: Siska Sasmita, S.IP, M.PA	
Anggota	: Afriva Khaidir, MAPA, Ph.D	
Anggota	: Drs. Karjuni Dt.Maani, M.Si	
Anggota	: Aldri Frinaldi, SH, M.Hum	

Mengesahkan:  
Dekan FIS UNP



Prof. Dr. Syahril Anwar, M.Pd  
NIP. 19621001 198903 1 002

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dara Indah Pertiwi  
NIM : 2008/02073  
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 10 Juli 2012

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul: Kualitas Pelayanan PPOB (*Payment Point Online Bank*) Dalam Pembayaran Tagihan Listrik di Kota Bukittinggi adalah benar merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulis.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 2 Juli 2012

Saya yang menyatakan,



**Dara Indah Pertiwi**  
**02073/2008**

## ABSTRAK

### **DARA INDAH PERTIWI: BP/NIM: 2008/02073. Peranan PPOB (*Payment Point Online Bank*) Dalam Pembayaran Tagihan Listrik Di Kota Bukittinggi.**

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan mendeskripsikan bagaimana pelayanan publik yang ada di PPOB (*Payment Point Online Bank*) dalam pembayaran tagihan listrik di Kota Bukittinggi. Penelitian ini dilatarbelakangi karena PPOB (*Payment Point Online Bank*) merupakan perpanjangan tangan berbagai BUMN seperti PLN, PDAM, TELKOM, dll yang memiliki tugas untuk melayani masyarakat sebaik-baiknya. Namun pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan yang ada di PPOB (*Payment Point Online Bank*) baik itu dilihat dari segi kemampuan, sikap, ataupun sarana dan prasarana yang ada.

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Informan penelitian ditentukan dengan cara *snowball sampling*. Jenis datanya adalah data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Sedangkan uji keabsahan data dilakukan dengan teknik triangulasi sumber dan memperpanjang keterlibatan di lapangan. Kemudian teknik analisis data dengan langkah sebagai berikut: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang ada di PPOB (*Payment Point Online Bank*) selama ini sudah berjalan cukup baik. Respon atau tanggapan yang dikemukakan oleh pihak PPOB maupun masyarakat tentang pelayanan yang ada di PPOB menunjukkan tanggapan positif dan negative. Kendala yang sering dialami dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat adalah dari segi kelengkapan, kemampuan, dan hubungan atau komunikasi yang kurang baik antara pihak PPOB dengan masyarakat. Sehingga semua itu menuntut agar pihak PPOB memenuhi kekurangan-kekurangan yang menjadikan pelayanan yang ada di PPOB kurang baik.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan ada beberapa saran yang dapat diartikan untuk dapat meningkatkan pelayanan PPOB yang ada di kota Bukittinggi, diantaranya: 1) Bagi PPOB hendaknya juga memperhatikan kenyamanan pelanggan; 2) Bagi masyarakat atau pelanggan, jika membayar tagihan jangan membayar pada saat tanggal-tanggal terakhir, dan 3) Bagi PLN, hendaknya memberikan pembekalan mengenai tagihan agar pihak PPOB dapat menangani keluhan-keluhan dari pelanggan.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Peranan PPOB (*Payment Point Online Bank*) Dalam Pembayaran Tagihan Listrik Di Kota Bukittinggi”**. Selawat dan salam untuk Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari alam jahiliyah kepada alam dengan ilmu pengetahuan yang canggih dan modern seperti sekarang ini.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang. Selama penulisan skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan rasa penghargaan dan ucapan terimakasih yang setulusnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D selaku Pembimbing Akademik (PA) dan pembimbing I yang telah membimbing dan membantu penulis dalam penulisan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

2. Ibu Siska Sasmita S.IP, M.PA selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, informasi, dan arahan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
3. Bapak Drs. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D, Bapak Afriva Khaidir, MAPA. Ph.D , dan Bapak Aldri Frinaldi, SH, M.Hum selaku tim penguji.
4. Bapak Prof. Dr. H. Syafril Anwar, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang
5. Bapak Fachri Adnan, M.Si. Ph.D dan ibu Henni Muchtar, SH. MH selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Ilmu Sosial Politik
6. Bapak dan Ibu Dosen program studi Ilmu administrasi Negara.
7. Bapak Oktafiandi selaku Asisten manager niaga dan pelayanan pelanggan PT.PLN (Persero) Cabang Bukittinggi yang telah memberikan waktu serta data dan informasi yang dibutuhkan penulis.
8. Ibu Emi selaku Staf bagian SDM dan Sekretariat yang telah memberikan waktu serta data dan informasi yang dibutuhkan penulis.
9. Ibu Annizar, Ibuk Eny, Bapak Hengki dan selaku operator PPOB yang lain, yang telah memberikan waktu serta data dan informasi yang dibutuhkan penulis.
10. Para Pelanggan yang telah bersedia memberikan waktu serta data dan informasi yang dibutuhkan penulis.
11. Orang tua, keluarga yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil kepada penulis.

12. Rekan-rekanku program studi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2008, terimakasih atas segala kebaikan dan kenangannya terutama bagi teman-temanku tercinta IAN R 2008.

Semoga segala bimbingan, bantuan dan perhatian yang telah diberikan untuk penulis selama ini mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi materi maupun teknik penulisan. Untuk itu saran dan kritikan sangat diharapkan untuk kesempurnaan di masa yang akan datang. Semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, 2 juli 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah .....	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN</b>	
A. Kajian Teoritis .....	8
1. Konsep Pelayanan Publik .....	8
2. Elemen Pelayanan Publik .....	13
3. Jenis Pelayanan Publik .....	16
4. Kualitas Pelayanan Publik .....	17
5. Prinsip Pelayanan Publik .....	20
6. Standar dan Pola Pelayanan Publik .....	22

7. Peranan PPOB Dalam Pelayanan Kebutuhan Masyarakat ....	23
B. Kerangka Konseptual .....	26

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	29
B. Lokasi Penelitian .....	30
C. Informan Penelitian .....	30
D. Jenis, Sumber, Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	31
E. Uji Keabsahan Data.....	33
F. Teknik Analisa Data.....	34

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian.....	36
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	36
a. Profil dan Sejarah singkat PT.PLN cabang Bukittinggi...36	
b. Visi dan Misi PT.PLN Cabang Bukittinggi.....	39
c. Struktur Organisasi.....	39
2. PPOB kota Bukittinggi.....	40
a. Latar Belakang dan Perkembangan PPOB.....	41
b. Manfaat PPOB.....	44
1) Bagi PLN.....	44

2) Bagi Pelanggan .....	45
3) Bagi Masyarakat .....	45
c. Aspek Hukum PPOB .....	45
d. Beberapa Konsekuensi PPOB .....	46
3. Temuan Khusus.....	47
a. Kualitas Pelayanan PPOB Dalam Pembayaran Tagihan Listrik Kota Bukittinggi.....	47
b. Respon Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan di PPOB kota Bukittinggi .....	65
B. Pembahasan .....	80
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	95
B. Saran .....	96

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1. Perbedaan Karakteristik Antara Barang dan Jasa.....	9
Tabel 1.2 Daftar Informan Penelitian.....	32

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Daftar pemabayaran tagihan di PPOB.....	47
Gambar 3.2. Suasana Antrian Pembayaran di PPOB.....	51
Gambar 3.3. Suasana Antrian Pembayaran di PPOB.....	67

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang.**

Listrik merupakan salah satu kebutuhan primer bagi masyarakat dewasa ini. Segala kegiatan mulai dari menyalakan mesin hingga memasak, tidak terlepas dari penggunaan tenaga listrik. Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang ketenagalistrikan di Indonesia. Sebagai BUMN yang bertugas memenuhi kebutuhan listrik masyarakat PLN harus mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dari kota sampai ke pelosok-pelosok desa.

Output yang diharapkan masyarakat dari sebuah organisasi publik ditakar melalui kualitas, kuantitas, efektivitas, dan efisiensi pelayanan yang diberikannya kepada publik. Masyarakat luas atau masyarakat umum (publik) sebagai pihak yang dilayani, akan menerima layanan itu (hasil pelayanan publik) dalam berbagai persepsi dan kategori yang kontinumnya kadang-kadang sangat tidak memuaskan, sangat tidak efektif/efesien, sehingga yang terbaik pelayanannya lah yang dikategorikan sebagai pelayanan publik yang prima. Bentuk kegiatan pelayanan yang diberikan dan dilaksanakan oleh instansi (lembaga), di pusat, di daerah, BUMN, BUMD, dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat luas seharusnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku misalnya Undang-undang

no 25 tahun 2009. Intinya pelayanan adalah usaha untuk membantu mengurus apa yang diperlukan masyarakat atau pelanggan pada umumnya (Amin Ibrahim 2008:63).

Pada dasarnya pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok orang atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Harbani Pasolong, 2008:198). Pada setiap organisasi setidaknya ada beberapa kriteria pelayanan yang harus dimiliki antara lain: 1) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan, 2) Konsumen, pelanggan, masyarakat mendapatkan pelayanan yang sebagaimana mestinya, 3) Mendapatkan perlakuan yang adil dan *fair* dalam tatalaksana pelayanannya, 4) Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang serta terbuka (Amin Ibrahim 2008:5).

Pelayanan umum atau pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan kepada umum yang dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah (BUMN/BUMD) dalam bentuk barang atau jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Didalamnya termasuk tatalaksananya, tatakerjanya, prosedur kerjanya, sistem kerjanya, wewenangnya, biayanya, pemberi pelayanan, dan penerima pelayanan tersebut (Amin Ibrahim 2008:15). Sedangkan kualitas pelayanan merupakan

suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil) (Usmara 2003:231).

Seiring dengan semakin bertambahnya jumlah pelanggan PLN dan dalam meningkatkan kualitas pelayanan PT. PLN kepada masyarakat (pelanggan) yaitu dengan adanya loket-loket pembayaran yang dikenal dengan PPOB (*Payment Point Online Bank*). PPOB merupakan loket penerima pembayaran tagihan listrik dari pelanggan PLN (masyarakat) secara *online* dengan Bank. PPOB mulai difungsikan untuk melayani pelanggan sejak pertengahan tahun 2009 hingga sekarang. Tujuan adanya PPOB ini adalah untuk mempermudah pelanggan dalam membayar tagihan listrik, bisa dimana saja dan kapan saja. PPOB tidak hanya menerima tagihan listrik saja namun juga menerima tagihan air, telepon, *speedy*.

Namun dari pengamatan melalui observasi awal dan wawancara yang dilakukan penulis dengan beberapa masyarakat yang membayar tagihan listrik di PPOB dan di PLN dan beberapa operator pemilik PPOB teridentifikasi beberapa masalah yang muncul terkait dengan pelayanan di PPOB tersebut diantaranya: terjadi dua kali pembayaran, ketidaknyamanan di tempat PPOB itu sendiri (tidak tersedianya tempat duduk, kurang bersih, tempatnya sempit) yang mengakibatkan pelanggan tidak nyaman, kurangnya tenaga operator di PPOB tersebut yang mengakibatkan antri, tambahan biaya administrasi, bukti pembayaran yang kadang-kadang tidak keluar, keengganan operator PPOB

dalam memberikan keterangan kepada pelanggan apabila ada keluhan dari pelanggan, operator yang kurang ramah, sehingga masyarakat atau pelanggan kurang puas dengan pelayanan yang ada di PPOB tersebut.

Masalah di atas jelas butuh perhatian yang serius untuk dicarikan penanggulangannya karena masalah tersebut merupakan bagian dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Berdasarkan masalah di atas penulis tertarik untuk melihat lebih jauh melalui penelitian yang berjudul:

**“PERANAN PPOB (*PAYMENT POINT ONLINE BANK*) DALAM PELAYANAN PEMBAYARAN TAGIHAN LISTRIK DI KOTA BUKITTINGGI”**

**B. Identifikasi masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan:

1. Masih terdapatnya masyarakat yang mengeluh dengan pelayanan yang ada di loket PPOB di kota Bukittinggi
2. Adanya operator PPOB yang kurang handal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Masih adanya masyarakat yang lebih memilih membayar tagihan listrik ke PLN dari pada ke PPOB.

4. Kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan para operator PPOB.

### **C. Pembatasan masalah**

Pada saat sekarang sudah banyak terdapat loket pembayaran tagihan listrik, PDAM, telepon, *speedy*, yang dikenal dengan PPOB (*payment point online bank*) yang bertujuan melayani dan mempermudah masyarakat dalam membayarkan tagihan dimana saja, cepat dan mudah. Memang banyak manfaat yang dirasakan dengan hadirnya PPOB tersebut. Namun disamping itu banyak juga kendala-kendala yang dihadapi misalnya: terjadi 2 kali pembayaran, ketidaknyamanan ditempat PPOB itu sendiri (tidak tersedianya ruang tunggu atau tempat duduk, kurang bersih, tempat yang sempit) yang mengakibatkan pelanggan kurang nyaman, kurangnya tenaga operator yang menyebabkan antrian di loket PPOB, tambahan biaya administrasi, bukti pembayaran yang kadang-kadang tidak keluar, keengganan operator PPOB dalam memberikan keterangan kepada pelanggan, operator yang kurang ramah. Namun mengingat berbagai keterbatasan seperti: waktu, dana dan tenaga maka masalah yang diteliti dalam penelitian ini dibatasi pada peranan PPOB (*payment point online bank*) dalam pelayanan pembayaran tagihan listrik di kota Bukittinggi.

#### **D. Perumusan masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah yang dikemukakan di atas maka perumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan PPOB dalam pembayaran tagihan listrik di kota Bukittinggi.
2. Bagaimana respon masyarakat terhadap pelayanan yang ada di PPOB.

#### **E. Tujuan penelitian**

Penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan PPOB dalam pembayaran tagihan listrik di kota Bukittinggi..
2. Untuk mengetahui respon masyarakat terhadap pelayanan yang ada di PPOB.

#### **F. Manfaat penelitian**

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu manajemen pelayanan publik.

2. Manfaat akademis

Secara akademis hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah keilmuan yang berkaitan manajemen pelayanan publik.

3. Manfaat praktis

- a. Bagi PPOB, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.
- b. Bagi perguruan tinggi, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian berikutnya.
- c. Bagi penulis, hasil penelitian ini dapat memnuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana ilmu administrasi negara, Universitas Negeri Padang.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Hadirnya PPOB (*Payment Point Online Bank*) atau *service point* memberikan manfaat bagi pelanggan atau masyarakat. Masyarakat tidak harus jauh-jauh ke PLN atau instansi lainnya dalam membayar tagihan karena PPOB pada saat sekarang sudah terdapat dimana-mana. Masyarakat dapat membayar tagihan dimana saja dan kapan saja.
- 2) Dari hasil pantauan yang penulis lakukan selama penelitian, banyak terdapat PPOB yang kurang memberikan pelayanan baik kepada masyarakat, diantaranya, banyak PPOB (*Payment Point Online Bank*) atau *service point* yang kurang memperhatikan kenyamanan pelanggan. Hal ini terbukti banyak operator PPOB yang tidak dapat menjelaskan alasan terhadap keluhan pelanggan, kurang terjalannya komunikasi atau hubungan yang hangat antara pihak PPOB dengan pelanggan, masih adanya diskriminasi dalam pemberian pelayanan, lambatnya dalam proses transaksi, fasilitas atau sarana dan prasarana yang kurang baik, minimnya tenaga operator yang ada di PPOB dan sebagainya.
- 3) Dari hasil pantauan yang penulis lakukan selama penelitian dari segi respon atau tanggapan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di PPOB

*(payment point online bank)* pada umumnya memberikan respon yang kurang baik hal ini dikarenakan pihak PPOB kurang memperhatikan kenyamanan di pelanggan, komunikasi yang kurang akrab dengan pelanggan, lambadnya dalam proses transaksi, dan sebagainya.

## **B. Saran**

Adapun saran yang penulis usulkan dalam “Peranan PPOB dalam Pelayanan Pembayaran Tagihan listrik di Kota Bukittinggi” antara lain:

1. Bagi PPOB hendaknya juga memperhatikan kenyamanan pelanggan, sediakan tempat duduk yang memadai, tempat yang bersih, tenaga operator yang cukup, dan jika ada keluhan hendaknya pihak PPOB dapat menjawabnya.
2. Bagi PLN, hendaknya memberikan pembekalan mengenai tagihan agar pihak PPOB dapat menangani keluhan-keluhan dari pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku-Buku**

- Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governance Dalam Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Arikunto Suharsimi (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Amin Ibrahim (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Atep Adya Barata (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia.
- Badudu & Sutan Mohammad Zain (2001). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusataka sinar harapan
- Burhan Bungin (2001). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. raja Grafindo Persada
- Harbani Pasolong (2008). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Harbani pasolong (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Inu Kencana Syafei (2003). *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Lexy J. Moleong (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Lijan Poltak Sinambela, dkk (2008). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.