



## Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik Pada Kelurahan Lubuk Lintang Kecamatan Seluma

Nina<sup>1)</sup>; Nia Indriasari<sup>2)</sup>; M. Rahman Febliansa<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup> Study Program of Management Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

<sup>2)</sup> Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: <sup>1)</sup> [nia.indriasari@unived.ac.id](mailto:nia.indriasari@unived.ac.id); <sup>2)</sup> [rahmanfebliansa@unived.ac.id](mailto:rahmanfebliansa@unived.ac.id)

### How to Cite :

Nina, Indriasari, Nia., Febliansa, M.R (2023) . Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik Pada Kelurahan Lubuk Lintang Kecamatan Seluma. EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis, 11(1). DOI: <https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i1>

### ARTICLE HISTORY

*Received [25 November 2022]*

*Revised [25 Desember 2022]*

*Accepted [04 Januari 2023]*

### KEYWORDS

*Quality of Service, Public satisfaction*

*This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license*



### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Lubuk Lintang Kecamatan Seluma. Fokus penelitian adalah kualitas pelayanan dan kepuasan publik di Kelurahan Lubuk Lintang Kecamatan Seluma. Kualitas pelayanan publik di Kelurahan Lubuk Lintang dilihat dari 5 (lima) aspek yakni; reliabelity, responsiveness, assurance, emphtay dan tangibility. Kepuasan masyarakat (publik) dilihat dari 5 (lima) aspek yakni; kepuasan terhadap reliabelity, kepuasan terhadap responsiveness, kepuasan terhadap assurance, kepuasan terhadap emphtay dan kepuasan terhadap tangibility. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan publik, mengetahui pengaruh kepuasan publik (masyarakat), dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik di Kelurahan Lubuk Lintang Kecamatan Seluma. Data pokok penelitian adalah data yang bersumber dari responden melalui penyebaran kuesioner. Analisis data dilakukan secara deskriptif dan kuantitatif. Analisis kuantitatif menggunakan regresi linier dan uji t (t-test). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh aparaturn Kelurahan Lubuk Lintang tergolong cukup baik, kepuasan publik (masyarakat) terhadap pelayanan yang dilakukan oleh aparaturn Kelurahan Lubuk Lintang Kecamatan Seluma tergolong baik. Hasil analisis data secara kuantitatif menggunakan regresi linier dengan hasil yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat yang ditunjukkan oleh koefisien Regresi linier 0,300. Hipotesis yang diajukan sebelumnya terbukti, karena melalui hasil analisis uji t (t-test) dengan signifikansi  $0,018 < 0,05$ . Berarti kualitas pelayanan signifikan mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kelurahan Lubuk Lintang Kecamatan Seluma.

### ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine the quality of public services, to determine the satisfaction of the public (community), and to determine the effect of service quality on public satisfaction in Lubuk Lintang Village, Seluma District. The main data of the research is data that comes from respondents through the distribution of questionnaires. Data analysis was carried out descriptively and quantitatively. Quantitative analysis used linear regression and t-test (t-test). The results showed that the quality of service provided by the Lubuk Lintang Village apparatus was quite good, the public (community)*

*satisfaction with the services provided by the Lubuk Lintang Village apparatus, Seluma Subdistrict, was classified as good. The results of this study increase the quality of service can increase community satisfaction based on a linear regression coefficient of 0.300. The hypothesis that was previously proposed was proven, because the t count was the significance was  $0.018 < 0.05$  ..*

## PENDAHULUAN

Salah satu kebutuhan masyarakat sebagai warga negara adalah pelayanan. Pelayanan yang diberikan negara kepada masyarakat disebut dengan pelayanan publik. Sebagaimana pengertian pelayanan publik menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik sampai saat ini belum dilakukan dengan maksimal oleh pemerintah. Sebagaimana dinyatakan dalam PermenPan nomor 14 Tahun 2015 bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial.

Pemerintah pada dasarnya berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan kepada publik. Bukti dari komitmen pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik, dibuktikan dengan disediakannya tempat pelayanan diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, baik ditingkat pusat maupun daerah dengan berbagai bidang pelayanan.

Pelayanan publik di daerah, salah satunya dilaksanakan oleh pemerintah Daerah Kabupaten Seluma. Pelayanan publik oleh pemerintah daerah Kabupaten Seluma dilakukan mulai dari pusat pemerintahan kabupaten, pemerintah kecamatan, kelurahan sampai ke pemerintah di pedesaan dengan berbagai bidang pelayanan sesuai dengan kebutuhan publik atau masyarakat. Semakin banyak masyarakat yang berada dalam suatu wilayah maka semakin banyak pula kebutuhan masyarakat yang harus diberikan pelayanan.

Pelayanan publik yang dipilih dalam penelitian ini adalah pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur Kelurahan Lubuk Lintang Kecamatan Seluma. Pelayanan di Kelurahan Lubuk Lintang Kecamatan Seluma dipilih untuk diteliti karena masyarakat yang berdomisili di Kelurahan Lubuk Lintang Kecamatan Seluma tergolong banyak yakni 1.523 jiwa berdasarkan dokumen Dinas Dukcapil Kementerian Dalam Negeri Semester II Tahun 2020. Banyaknya masyarakat yang tinggal di Kelurahan Lubuk Lintang Kecamatan Seluma dengan berbagai aktivitas dan kebutuhan, tentu kebutuhan masyarakat yang harus dilayani oleh aparatur Kelurahan Lubuk Lintang Kecamatan Seluma ini akan banyak pula. Dilain pihak, masyarakat mengharapkan pelayanan yang diterimanya dapat memuaskan. Supaya pelayanan yang diberikan oleh pihak Kelurahan Lubuk Lintang Kecamatan Seluma dapat memuaskan masyarakatnya, tentu pelayanan yang diberikan harus berkualitas. Jika pelayanan yang disajikan tidak berkualitas maka sulit untuk memuaskan masyarakat atau publik yang dilayani. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Lubuk Lintang Kecamatan Seluma maka perlu dilakukan penelitian.

Fenomena yang terjadi di masyarakat tentang kepuasan terhadap pelayanan sebagaimana hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa masyarakat sangat menginginkan pelayanan publik yang disajikan oleh pemerintah mempunyai kualitas dan dapat memuaskan masyarakat. Kepuasan masyarakat akan terwujud apabila pemerintah mampu melaksanakan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan dapat diwujudkan dengan meningkatkan reliabelity, meningkatkan responsiveness, meningkatkan assurance, meningkatkan emphaty dan meningkatkan tangibles. Sebaliknya, apabila reliabelity, responsiveness, assurance, emphaty dan tangibles tidak ditingkatkan

maka kualitas pelayanan dapat dipastikan tidak akan meningkat, pada akhirnya masyarakat tidak akan puas terhadap pelayanan yang disajikan oleh pemerintah.

## LANDASAN TEORI

### Pelayanan

Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan adalah salah satu usaha untuk melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani dapat diartikan membantu apa yang dibutuhkan orang lain. Dalam keputusan Menteri Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan adalah semua bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintah pusat, di daerah maupun di lingkungan badan usaha milik negara dalam wujud barang atau jasa dalam rancangan pemenuhan kepentingan masyarakat dan dalam rancangan pelaksanaan ketetapan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Moenir (2012:94) pelayanan ialah sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Berdasarkan definisi pelayanan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dapat berbentuk uang, barang, ide, atau gagasan ataupun surat-surat atas dasar keikhlasan, rasa senang, jujur, mengutamakan rasa puas bagi yang menerima pelayanan.

### Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa (Depdagri, 2004 dalam Taufiqurrahman <https://bdk.palembang.kemenag.go.id> diakses 08-2-2022 pkl 11.30). Sedangkan yang menjadi rujukan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik), dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

### Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan aspek kualitas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas atau mutu dalam pemerintahan jasa pelayanan adalah suatu penyajian jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat jasa tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh masyarakat (Sugiarto, 1999:110). Suatu mutu atau kualitas disebut sangat baik jika penyedia jasa memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan atau setara dengan yang diharapkan pelanggan. Sedangkan mutu disebut jelek jika pelanggan memperoleh pelayanan yang lebih rendah dari harapannya. Dengan demikian, pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan (need & want) dan apa yang diberikan (given).

### Pengertian Kepuasan

Kepuasan merupakan salah satu yang diharapkan oleh manusia. Baik kepuasan terhadap barang maupun jasa. Kata kepuasan (*satisfaction*) menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Candra (2005:269) berasal dari bahasa Latin "satis" yang berarti cukup baik, memadai dan "factio" yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau membuat sesuatu memadai". Menurut Kotler (2007:314) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.

## Kepuasan Masyarakat

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena ada hubungannya dengan kepercayaan masyarakat. Menurut Pasolong (2010:177), “semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Dalam KepmenPan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik, disebutkan bahwa “ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan terhadap pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”.

## METODE PENELITIAN

### Metode Analisis

Menurut Arikunto (2013:169), validasi adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Suatu instrument yang valid atau sahih mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah. Pengujian validitas ditujukan untuk melihat hubungan antara masing-masing item pertanyaan pada sub variabel bebas dan sub variabel terikat dengan pengujian sebanyak 50 kuesioner. Apabila ada satu pertanyaan yang dinyatakan tidak valid, sebaiknya direvisi atau dihilangkan dari daftar pertanyaan sehingga terlihat konsistensi dari masing-masing item pertanyaan dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut. Uji validitas digunakan adalah rumus Corelation Product Moment, sebagaimana yang dinyatakan oleh (Sugiyono 2016:212), yaitu:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

- r = nilai koefisien korelasi
- X = total skor untuk variabel bebas
- Y = total untuk variabel terikat
- XY = total untuk variabel x dan y
- n = jumlah responden

Reliabilitas merupakan tingkat keandalan alat ukur (kuesioner). Kuesioner yang reliabel adalah kuesioner yang apabila dicobakan berulang-ulang pada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama, cara mengukurnya dengan menggunakan rumus Alpha Crombat 0,60. Menurut Sudjana (2002:199), rumus yang digunakan untuk menguji reliabilitas adalah:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sum \sigma_t^2} \right]$$

Keterangan

- $\alpha$  : Nilai Reliabilitas
- $k$  : Jumlah item pertanyaan
- $\sum \sigma_i^2$  : Nilai varians masing-masing item
- $\sum \sigma_t^2$  : Varians total

Untuk mengetahui penggolongan kategori hasil jawaban sub variabel secara keseluruhan, perlu ditentukan terlebih dahulu intervalnya. Menurut sugiyono (2016:96) besarnya interval diperoleh dari skor tertinggi dikurangi skor terendah, kemudian dibagi dengan jumlah keseluruhan alternatif jawaban. Berdasarkan cara tersebut diperoleh interval untuk setiap kategori jawaban, yaitu:

$$I = \frac{Ntr - Nr}{K}$$

Keterangan :

Nt = Nilai Tertinggi

Nr = Nilai Terendah

K = Kategori

I = Interval Nilai Skor

Untuk mempermudah dalam mendeskripsikan variabel penelitian ini, digunakan kriteria tertentu yang mengacu pada rata-rata skor kategori angket yang diperoleh responden. Menurut Muhidin (2007), penggunaan skor kategori ini sesuai dengan lima kategori skor yang dikembangkan dalam skala likert.

Regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui besaran pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang memperoleh pelayanan di Kelurahan Lubuk Lintang Kecamatan Seluma, dengan rumus yang digunakan:

$$Y = a + bX + e$$

Dimana:

Y : Kepuasan masyarakat

a : Konstanta

b : Koefisien regresi

X : Kualitas Pelayanan

e : | Eror (*variable disturbance*)

Determinasi berganda digunakan untuk mengetahui besaran sumbangan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang memperoleh pelayanan di Kelurahan Lubuk Lintang Kecamatan Seluma (Y), dengan rumus menurut Sudjana (2009:264):

$$R^2 = \frac{\sum bi \Sigma i}{\Sigma Y^2}$$

Keterangan:

$R^2$  = Koefisien Determinasi

$bi$  = Koefisien regresi

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) di Kelurahan Lubuk Lintang Kecamatan Seluma. Rumus uji t (t-test) yang digunakan adalah menurut Sudjana (2009:257) sebagai berikut:

$$t = \frac{bi}{Sebi}$$

Keterangan :

t = Observasi

bi = Koefisien Regresi

Sebi = Standar eror bi

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pembahasan

Kualitas pelayanan pada penelitian ini dilihat dari 5 (lima aspek); reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibility. Kepuasan masyarakat dilihat dari 5 aspek yakni; kepuasan atau perasaan senang atau kecewa pada; reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibility.

Melalui penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa dari 5 (lima) aspek yang diteliti pada variabel kualitas pelayanan, rata-rata responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang disajikan oleh aparatur Kelurahan Lubuk Lintang Kecamatan Seluma tergolong cukup baik. Kemudian, hasil penelitian yang dilakukan berdasarkan rata-rata tanggapan responden menunjukkan bahwa kepuasan publik atau masyarakat cukup tergolong cukup tinggi pada pelayanan yang disajikan aparatur di Kelurahan Lubuk Lintang Kecamatan Seluma. Hal ini sejalan dengan hasil uji hipotesis menggunakan uji t (t-test) dimana t hitung yang diperoleh 2,451 dengan signifikansi  $0,018 < 0,05$ . Artinya kualitas pelayanan signifikan mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kelurahan Lubuk Lintang Kecamatan Seluma.

Didukung pula dengan hasil analisis regresi linier sederhana dengan koefisien regresi sebesar 0,300 yang artinya peningkatan 1% kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,300%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik perlu baik dan berkualitas agar masyarakat yang menerima pelayanan merasa puas. Hasil penelitian yang dilakukan penulis ini sejalan dengan beberapa hasil penelitian terdahulu, diantaranya hasil penelitian Tamara dkk (2018) pada pemerintah Kelurahan Kawangkowan Bawah Kecamatan Amurang Barat Minahasa Selatan. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa secara simultan pengaruh kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat. Indrianai dkk (2017) meneliti pelayanan publik di kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh nyata terhadap kepuasan masyarakat. Sesuai dengan yang dikemukakan oleh Pasolong (2010), "semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust)". Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Tidak bertentangan dengan KepmenPan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik, disebutkan bahwa "ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan terhadap pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan".

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur di Kelurahan Lubuk Lintang Kecamatan Seluma dilihat dari 5 aspek yakni reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (perhatian) dan tangibility (fasilitas pendukung). Dilihat dari rata-rata tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang disajikan oleh aparatur di Kelurahan Lubuk Lintang Kecamatan Seluma tergolong cukup baik.
2. Kepuasan masyarakat yang dilihat dari 5 aspek yakni kepuasan pada reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (perhatian) dan tangibility (fasilitas pendukung) rata-rata tergolong baik/tinggi.

3. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Lubuk Lintang signifikan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang disajikan aparaturnya Kelurahan Lubuk Lintang. Hal ini sesuai dengan hasil uji hipotesis menggunakan uji t dengan hasil t hitung mempunyai signifikansi  $0,08 < \alpha 0,05$ . Sehingga hipotesis yang diajukan sebelumnya terbukti.

### Saran

Kelurahan Lubuk Lintang Kecamatan Seluma disarankan untuk mempertahankan responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan tangibility (fasilitas pendukung) sudah baik, dan meningkatkan reliability (kehandalan) dan empathy (perhatian) yang masih dalam kriteria sedang/cukup baik, agar kepuasan masyarakat yang dilayani pada masa yang akan datang menjadi lebih baik lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Suatu Penelitian ; Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi Kelima. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT. Rineka Cipta: Jakarta.
- Dwiyanto, Joko. 2005. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang. Citra.
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi di Indonesia*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Fandy Tjiptono, & Gregorius Chandra. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Hasan, M. Iqbal. 2012. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Ghalia. Indonesia. Bogor.
- Hanif, Nurcholish. 2007. *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Grasindo. Jakarta.
- Herlambang. 2018. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta. Gosyen Publishing.
- Indriani, Delly dkk. 2017. *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat; Studi Kasus Izin Produksi Pangan Industri Rumah Tangga*.
- Di Kantor Penanaman Modal Kota Batu. *JISIP*. Vol.6 No.2. Universitas Tribuana Tunggaladewa. Kepmen Pan No.14. 2017. *Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1. PT. INDEKS. Jakarta.
- Kotler, P dan Keller KL. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Jakarta. Erlangga.
- Masri Singarimbun dan Sofian Effendi. 2016. *Metode Penelitian Suvey*. Jakarta. LP3ES.
- Mardalis. 2014. *Metode penelitian*. PT Bumi aksara. Jakarta.
- Mulyadi. 2007. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Salemba Empat. Jakarta.
- Moenir HS. 2012. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Erlangga. Jakarta.
- Muchlisin. 2013. *Definisi Kepuasan Menurut Para Ahli*.
- Muhidin. 2007. *Analisis Korelasi dan Jalur Dalam Penelitian*. Bandung. Pustaka Setia.
- Nasir, Mohammad. 2008. *Metode Penelitian*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Nugraheni, Zulkifli Ahaditya Arif. 2015. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Malang*. Yogyakarta. UNY.
- Pasolong, Arbani. 2010. *Kepimpinan Birokrasi*. Bandung. Alfabeta.
- Pratiwi, Nurul Jihan. 2018. *Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bagian Sekretariat Badan Pengelola Keuangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan*. Makasar. Universitas Negeri Makasar.
- Putra, Dhion Gama dkk. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar*. *Jurnal Administrasi Publik*. Malang. Universitas Brawijaya.

- Rohayatin, Titin dkk. 2017. Faktor Penyebab Belum Optimalnya Penyenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintah. Jurnal Caraka Prabu Vol.1 No.1 Universitas Jenderal Achmad Yani.
- Sasmito, Cahyo dan Nabunome, Adelvia. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kepuasan Pelanggan Pada PLB-Rayon Soe Di Wilayah Kerja Puskesmas Tobu, Kabupaten Timor Tengah Selatan. ISSN 2088-7469 Vol.8 No.2. Universitas Trbhuna Tunggadewa.
- Sianipar. 2009. Manajemen Pelayanan Masyarakat. Lembaga Administrasi Negara RI. Jakarta.
- Sinaga, Juli Umar dan Rahmat Hidayat. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadapkepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PatemDi Kecamatan Nonga Kota Batam. Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis. Vol.4 No.1. Administrasi Bisnis Terapan Politeknik Negeri. Batam.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Cetakan Pertama. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Administrasi. Alfabeta. Bandung.
- . 2006. Statistik Untuk Penelitian. Alfabeta. Bandung.
- Sugiarto, Endar.1999. Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa. Jakarta: Gramedia
- Sudjana.2012. Metode Statistika. Tarsito. Bandung
- Tamara, Nova I.E, dkk. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkowan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta
- Umar, Husein. 2008. Metode Penelitian Untuk Tesis Bisnis. Jakarta. Erlangga.
- Wibowati, Januar Ida. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Muara Kati Baru Satu Palembang. Jurnal; unpal.ac.id.PDF. Universitas Palembang.
- Widodo, Joko. 2011. Etika Birokrasi Dalam pelayanan Publik. Malang. Citra.
- Yamit, Zulian. 2004. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta. Salemba Empat.