

## HUBUNGAN KUALITAS DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN WANARAYA KABUPATEN BARITO KUALA

**Ayu Ariyanti, Abdul Wahid, Murdianyah Herman.**

Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 16120113

Ilmu Administrasi Publi, 63201, Fisip, Uniska, 1115036001

Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 1109127301

**Email : ayuaryantie25@gmail.com**

### **Abstrak**

AYU ARIYANTI, NPM 16.12.0113 “ *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala*”. Bimbingan Bapak H. Abdul Wahid sebagai pembimbing Utama dan Bapak Murdiansyah Herman sebagai Co pembimbing.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala.

Metode penelitian menggunakan penelitian pendekatan deskriptif dengan jenis penelitian kuantitatif. Data dikumpulkan dengan kuesioner kepada 30 orang masyarakat yang telah telah mendapatkan pelayanan. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik *non probability sampling*. Analisis data yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah satu dan dua menggunakan rumus *Frekuensi* dan untuk menjawab perbedaan karakteristik responden seperti jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan menggunakan rumus *Chi-Square The Of Independence*, dan untuk menjawab rumusan masalah tiga menggunakan rumus korelasi person.

Hal ini penelitian menunjukkan tidak terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat**

## **ABSTRACT**

AYU ARIYANTI, NPM. 16.12.0113 "Relationship between Service Quality and Community Satisfaction in the Wanaraya District Office, Barito Kuala Regency". Guidance of Mr H. Abdul Wahid as the main supervisor and Mr. Murdiansyah Herman as Co supervisor.

The research objective was to describe the relationship between service quality and the level of community satisfaction at the Wanaraya District Office, Barito Kuala Regency. The research method used a descriptive approach to quantitative research. Data were collected by means of a questionnaire to 30 people who have received services. The sample is determined using a non probability sampling technique. Data analysis used to answer problem formulations one and two uses the frequency formula and to answer differences in respondent characteristics such as gender, age, education level and occupation using the Chi-Square The Of Independence formula, and to answer the three problem formulations using the person correlation formula.

This research shows that there is no relationship between service quality and community satisfaction in the Wanaraya District Office, Barito Kuala Regency.

**Keywords:** Service Quality, Community Satisfaction

## PENDAHULUAN

Disadari atau tidak pada dasarnya masyarakat setiap hari selalu berhubungan dengan birokrasi pemerintah, pelayanan birokrasi menyentuh ke berbagai segi kehidupan masyarakat. Menurut Parson (dalam Supriatna, 1996: 58) mengatakakan bahwa "birokrasi adalah instrumen yang terbaik untuk dapat mencapai tujuan negara kesejahteraan yaitu dengan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat". Jadi begitu luasnya cakupan pelayanan kepada masyarakat yang harus dilaksanakan oleh pemerintah, pemerintah harus berupaya memaksimalkan pelayanan publik guna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Memberi pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang yang telah diberikan kepadanya. Selain itu para aparatur pemerintah juga harus memiliki komitmen serta tanggu jawab moral kepada masyarakat. Menurut Kumorotomo (1996 : 129) mengatakan bahwa "rutinitas tugas-tugas pelayanan yang berlebihan kepada pertanggung jawaban formal telah mengakibatkan adanya preodesur yang kaku dan lamban".

Masyarakat menginginkan pelayanan yang berkualitas dan memiliki kejelasan waktu yang jelas. Kualitas pelayanan yang baik merupakan hubungan yang dinamis antara penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan berupa pelayanan administratif, pelayanan jasa dan pelayanan barang.

Menurut Thoha (1995 : 4) mengatakan bawah "tugas pelayanan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik. Padai kenyataannya masih ada ketidak jelasan waktu pelayanan yang di berikan pada

kantor kecamatan, seperti pada halnya pembuatan kartu keluarga, pembuatan surat keterangan pindah dan pembuatan KTP, semua tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Masalah yang selanjutnya mengenai sarana dan prasarana di kantor kecamatan seperti kursi tunggu untuk masyarakat menunggu pelayanan dan kurangnya filing cabinet yang berfungsi untuk menyimpan berkas dan memudahkan pegawai dalam mencari berkas namun pada kenyataannya pegawai menemukan kesulitan dalam menemukan berkas yang akan dibutuhkan. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang prima yang diberikan petugas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 5 tentang pelayanan publik, pelayanan publik memiliki ruang lingkup pelayanan meliputi pelayanan barang dan pelayanan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pelayanan barang merupakan pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan pengelolaan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit individu) dalam suatu sistem. Pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu, misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran. Sedangkan pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir

berupa dokumen seperti sertifikat, izin-izin, rekomendasi dan lainnya.

Sehubungan dengan itu, salah satu birokrat pemerintah yang berhubungan dengan pelayanan publik adalah kecamatan. Kecamatan mempunyai peran penting dalam melaksanakan perannya sebagai *public service*, apabila pelayanannya kurang baik maka akan menimbulkan persepsi negatif dari masyarakat.

Persepsi negatif masyarakat sehubungan dengan birokrasi pememrintah berarti berhadapan dengan berbagai prodesur yang berbelit-belit serta memakan banyak waktu. Hal ini juga dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat serta menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di kantor kecamatan sebagai penyelenggara pelayanan.

Oleh karena itu, tingkat kualitas pelayanan yang baik merupakan tuntutan bagi masyarakat yang harus dipenuhi oleh Aparat Kecamatan sebagai penyelenggara pemerintahan di kantor kecamatan, karena pada dasarnya menerima pelayanan yang memuaskan dari aparat pemerintah merupakan hak yang dimiliki setiap masyarakat. Serta memberikan pelayanan tanpa memandang status, pangkat dan golongan dari suatu masyarakat atau organisasi dan dengan pelayanan yang diterima tersebut maka diharapkan masyarakat memiliki kepuasan pelayanan terhadap aparat di kecamatan.

Sejalan dengan itu, Kecamatan Wanaraya merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Barito Kuala yang juga memiliki tugas pelayanan yang diamanatkan oleh UU No. 25 Tahun 2009 salah satunya memberikan pelayanan administratif, pada observasi awal peneliti melihat dan menemukan masih banyak terdidi mall administrasi seperti lambatnya pelayanan, ketidak tepatan pelayanan

administrasi, serta keluhan masyarakat terhadap pelayanan kecamatan. Hal ini tentu menimbulkan permasalahan dalam birokrasi di Kantor Kecamatan tersebut.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada poplasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara rondom pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Tujuan penelitian adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori dan hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan suatu peristiwa pada objek penelitian.

Pengolahan data atau yang disebut analisis data merupakan suatu langkah penting dalam suatu penelitian. Pada penelitian ini peneliti menggunakan penyajian data untuk kepuasan masyarakat menggunakan ketentuan skor tertinggi skor terendah tiga kategori, hasil tersebut untuk membuat interval kepuasan yaitu : puas, cukup puas dan kurang puas.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1) Hasil Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala. Adapun responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala sebanyak 30 orang. Sehubungan dengan itu peneliti menegelompokkan responden berdasarkan kategori jenis kelamin,

umur, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan.

**Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki-laki	16	53,3%
2	Perempuan	14	46,7%
Total		30	100%

*Sumber : Data Primer, 2019*

Dapat dilihat dari tabel responden berdasarkan jenis kelamin diatas dengan jenis kelamin laki-laki ada 16 orang atau 53,3% dan yang perempuan ada 14 orang atau 46,7% dan dengan total responden ada 30 orang masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala.

**Tabel Karakteristik Umur Responden**

No	Umur	Frekuensi	Persen(%)
1	17 – 24 Tahun	9	30%
2	25 – 32 Tahun	9	30%
3	33 – 40 Tahun	5	16,7%
4	41 – 48 tahun	3	10%
5	49 – 56 Tahun	4	13,3%
Total		30	100%

*Sumber : Data Primer, 2019*

Berdasarkan tabel diatas dilihat bahwa responden terbanyak termasuk dalam keompok usia 17 – 24 Tahun dan 25 – 32 Tahun sebanyak 9 orang atau 30%. Sedangkan yang terendah dalam kelompok usia 41 – 48 Tahun sebanyak 3 orang atau 13,3%.

**Tabel Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persen(%)
1	SD	5	16,7%
2	SMP	9	30%
3	SLTA	13	43,3%
4	Diploma	3	10%
Total		30	100%

*Sumber : Data Primer 2019*

Berdasarkan tabel responden berdasarkan tingkat pendidikan di atas dapat dilihat bahwa responden berdasarkan tingkat pendidikan SD ada 5 orang atau 16,7% SMP ada 9 orang atau 30% SLTA ada 13 orang atau 43,3% dan Diploma ada 3 orang atau 10% masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan di kantor Kecamatan Wanaraya.

**Tabel Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persen(%)
1	PNS	2	6,7%
2	Swasta	1	3,3%
3	Wiraswasta	14	46,7%
4	Lainnya	13	43,3%
Total			100%

Sumber : Data Primer , 2019

Berdasarkan tabel responden berdasarkan jenis pekerjaan di atas dalam penelitian ini dapat dilihat bahwa responden berdasarkan jenis pekerjaan PNS ada 2 orang atau 6,7%, Swasta ada 1 orang atau 3,3%, Wiraswasta ada 14 orang atau 46,7%, dan yang Lainnya ada 13 orang atau 43,3% dengan total jumlah responden ada 30 orang.

## 2) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala dapat dilihat pada tabel berikut :

No	Kategori	Frekuensi	Persen(%)
1	Kurang Baik	11	36,7%
2	Cukup Baik	17	56,6%
3	Baik	2	6,7%
Total		30	100%

Sumber : Analisis Data Primer , 2019

Berdasarkan hasil analisis data kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala diperoleh hasil 11 orang atau 36,7% dalam kategori kurang baik, 17 orang atau 56,6 %

berpendapat kedalam kategori cukup baik, dan 2 oran atau 6,7% dalam kategori baik.

Kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Wanaraya kabupaten Barito Kuala dapat dibedakan berdasarkan jenis kelamin laki-laki dan perempuan adalah berdasarkan dari hasil analisis data perbedaan karakteristik jenis kelamin terhadap kualitas pelayanan diatas dapat diketahui bahwa jenis kelamin laki-laki banyak yang terdapat kedalam kategori cukup baik terhadap kualitas pelayanan yaitu ada 10 orang. Sedangkan jenis kelamin perempuan yang tertinggi termasuk kedalam kategori cukup baik terhadap kualitas pelayanan ada 7 orang.

Berdasarkan hasil analisis data bahwa dalam kelompok usia 17 – 24 tahun yang tertinggi terdapat dalam kategori kurang baik dan cukup baik terhadap kualitas pelayanan yaitu 4 orang. Kelompok usia 25 - 32 tahun yang tertinggi terdapat dalam kategori cukup baik terhadap kualitas pelayanan ada 7 orang. Kelompok usia 33 – 40 tahun yang tertinggi terdapat dalam kategori kurang baik dan cukup baik yaitu ada 2 orang. Kelompok usia 41 – 48 tahun yang tertinggi terdapat dalam kategori cukup baik terhadap kualitas pelayanan ada 3 orang. Kelompok usia 49 -56 tahun yang tertinggi terdapat dalam kategori kurang baik terhadap kualitas pelayanan yaitu 3 orang, dengan total responden 30 orang.

Berdasarkan hasil analisis dari tingkat pendidikan SD yang tertinggi dalam kategori kurang baik terhadap kualitas pelayanan yaitu 3 orang. Tingkat pendidikan SMP yang tertinggi dalam kategori cukup baik terhadap kualitas pelayanan ada 6 orang. Tingkat pendidikan SLTA yang tertinggi dalam cukup baik terhadap kualitas pelayanan yaitu 8

orang. Adapun tingkat pendidikan Diploma yang tertinggi dalam kategori kurang baik terhadap kualitas pelayanan ada 2 orang.

Berdasarkan hasil analisis data dari jenis pekerjaan PNS yang memiliki tingkat tertinggi pada kategori cukup baik terhadap kualitas pelayanan yaitu 2 orang. Berdasarkan jenis pekerjaan Swasta yang tertinggi dalam kategori baik ada 1 orang. Jenis pekerjaan Wiraswasta yang tertinggi dalam kategori cukup baik terhadap pelayanan yaitu 8 orang. Adapun jenis pekerjaan lainnya yang tertinggi dalam kategori cukup baik terhadap kualitas pelayanan yaitu 7 orang.

**Tabel Kepuasan Masyarakat**

No	Kategori	Frekuensi	Prsen(%)
1	Kurang Baik	19	63,3%
2	Cukup Baik	9	30%
3	Baik	2	6,7%
Total		30	100%

*Sumber : Analisis Data Primer, 2019*

Berdasarkan hasil analisis data kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala diperoleh hasil 19 orang atau 63,3% dalam kategori kurang baik, 9 orang atau 30% terdapat kedalam kategori cukup baik, dan 2 orang atau 6,7% dalam kategori baik terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan dari hasil analisis data perbedaan karakteristik jenis kelamin terhadap kepuasan masyarakat diatas dapat diketahui bahwa jenis kelamin laki-laki lebih banyak terdapat dalam kategori kurang baik yaitu ada 10 orang. Sedangkan jenis kelamin perempuan yang lebih banyak terdapat dalam kategori kurang baik yaitu ada 9 orang.

Berdasarkan hasil analisis data diatas dapat dilihat bahwa dalam kelompok usia 17 –24 tahun yang tertinggi terdapat dalam kategori kurang baik terhadap kepuasan masyarakat yaitu 5 orang. Kelompok usia 25 – 32 tahun yang tertinggi terdapat dalam kategori kurang baik terhadap kepuasan masyarakat yaitu 5 orang. Kelompok usia 33 – 40 tahun yang tertinggi terdapat dalam kategori kurang baik yaitu 3 orang. Kelompok usia 41 –48 tahun yang tertinggi terdapat dalam kategori kurang baik terhadap kepuasan masyarakat ada 3 orang. Kelompok usia 49 – 56 tahun yang tertinggi terdapat dalam kategori kurang baik terhadap kepuasan masyarakat yaitu 3 orang, dengan total responden 30 orang.

Berdasarkan hasil analisis data dilihat dari tingkat pendidikan SD yang tertinggi dalam kategori kurang baik terhadap kepuasan masyarakat yaitu 4 orang. Tingkat pendidikan SMP yang tertinggi dalam kategori kurang baik terhadap kepuasan masyarakat ada 7 orang. Tingkat pendidikan SLTA yang tertinggi dalam kurang baik dan cukup baik terhadap kepuasan masyarakat yaitu 6 orang. Adapun tingkat tingkat pendidikan Diploma yang tertinggi dalam kategori kurang baik terhadap kepuasan masyarakat ada 2 orang.

Berdasarkan hasil analisis data diatas dapat dilihat jenis pekerjaan PNS yang memiliki tingkat tertinggi kategori cukup baik terhadap kepuasan masyarakat yaitu 2 orang. Berdasarkan jenis pekerjaan swasta yang tertinggi dalam kategori kurang baik ada 1 orang. Jenis pekerjaan wiraswasta yang tertinggi dalam kategori kurang baik terhadap kepuasan masyarakat yaitu ada 9 orang. Adapun jenis pekerjaan lainnya yang tertinggi dalam kurang baik terhadap kepuasan masyarakat yaitu ada 9 orang.

### 3. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala

**Tabel Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat**

		Pelayan an	Kepuasan
Pelayan an	Pearson Correlati on	1	,176
	Sig. (2- tailed )	-	,353
	N	30	30
Kepuas an	Pearson Correlati on	,176	1
	Sig. (2- tailed )	,353	-
	N	30	30

*Sumber : Analisis Data Primer , 2019*

Berdasarkan hasil analisis hubungan anatara kualitas pelayanan Dengan tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala di peroleh hasil kolerasi person 0,176 dengan hasil signifikan 0,353. Besaran angka korelasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat memiliki interpretasi dalam kategori sangat rendah. Dari hasil kolerasi diatas menunjukkan X dihitung  $0,353 > 0,05$  maka hipotesis diterima. Dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan kualitas antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat.

#### **KESIMPULAN**

5.1.1. Berdasarkan hasil penelitian pada Kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala terdapat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diperoleh hasil dalam kategori

kurang baik ada 36,7% atau 11 orang. Kategori cukup baik ada 56,6% atau 17 orang dan dalam kategori baik ada 6,7% atau 2 orang, kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala tidak tersebar di semua tingkatan kategori. Adapun kualitas pelayanan dilihat dari perbedaan karakteristik jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan diperoleh hasil : Perbedaan karakteristik jenis kelamin, umur, dan tingkat pendidikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala yaitu tidak terdapat perbedaan karakteristik jenis kelamin, umur, dan tingkat pendidikan dengan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Perbedaan karakteristik jenis pekerjaan terhadap kualitas pelayanan yaitu terdapat perbedaan antara jenis pekerjaan dengan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala.

5.1.2. Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan diperoleh hasil dalam kategori kurang baik ada 63,3% atau 19 orang. Kategori cukup baik ada 30% atau 9 orang, kategori baik ada 6,7% atau 2 orang. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan tidak tersebar disemua tingkatan kategori karakteristik. Adapun kepuasan masyarakat dilihat dari perbedaan karakteristik jenis kelamin, umur, tingkat



pendidikan dan jenis pekerjaan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala yaitu tidak terdapat perbedaan karakteristik dengan persepsi masyarakat terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala.

5.1.3. Tidak terdapat hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan pada Kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala dengan kepuasan masyarakat.

## SARAN

5.2.1. Berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala berdasarkan perbedaan karakteristik jenis pekerjaan yang paling banyak memilih kategori cukup baik. Hal ini menandakan bahwa kualitas pelayanan dilihat dari karakteristik jenis pekerjaan pada Kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala kurang maksimal.

5.2.2. Berdasarkan hasil analisis kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala yang paling banyak memilih kategori kurang baik. Hal ini berarti masyarakat tidak merasa puas terhadap pelayanan pada yang diberikan pada Kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala. Oleh karena itu, Kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

5.2.3 Berdasarkan hasil analisis kualitas dan kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala, diharapkan agar lebih

mengutamakan pelayanan yang lebih baik lagi dan semaksimal mungkin untuk menunjang kepuasan pada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

Abidin, Z.S. 2010. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Yayasan Pancur Sawah.

Achmad, Zein. 2009. *Aplikasi Pemasaran Dan Salesmanship*. Jakarta: Mitra Warna Media.

As, Mahmoeddin. 2010. *Melacak Kredit Bermasalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Fandy, T. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Ofest.

Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, A. A. (2017). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi*, Vol 10 No 2.

Haliq, A., & Makawi, U. (2015). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Pelayanan Publik Yang Diberikan Oleh Kecamatan Di Kota Banjarmasin. *Jurnal Sicioscientia Kopertis Wilayah Xi Kalimantan*, Vol 7 No 1 : 37-44.

Hamdani. 2011. *Strategi Belajar Mengajar*. Bandung: Pustaka Setia.

Harahap, S. 2010. *Analisis Kritis Atas Laporan Keuangan*. Jakarta: Rajawali Persada.

- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Ggava Media.
- Hardiansyah. 2017. *Manajemen Pelayanan Dan Pembangunan Organisasi Publik*, Yogyakarta: Gava Media.
- Istianto, J.H dan Gregorius Candra. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perfektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Kotler, P dan Amstrong,G. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Pt.Indeks.
- Kumorotomo. 1996. *Meningkatkan Kinerja Bumn Anstisipasi Terhadap Kompetensi dan Kebijakan Deregulasi*. Yogyakarta: Jkap.
- Lovelock, C. 2010. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Margono,S. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Maulidin, H. 2010. *Marketing Research: Panduan Bagi Manager, Pimpinan Perusahaan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Merdayanti, D. (2015). *Perspesi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Kota Banjarmasin*. *Jurnal Socioscienta Kopertis Wilayah Xi kalimatan*, Vol 7 No 1 :45-48.
- Miftah, T. 1995. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar Dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Pasolong, H. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Rajawali Persada.
- Sinambela, L. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta: Pt.Bumi Aksara.
- Sinambela, L. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Supriatana, T. 1996. *Administrasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Pt.Nimas Multima.
- Suryono, A. 2009. *Pemahaman Individu, Observasi, Checklist, Kuisisioner Dan Sosiomentri*. Semarang: Widya Karya.

- Vincent, G. 2011. *Total Quality Management*. Bogor: Vinchristo Publication.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 16 Tahun 2014.
- Saputra, T. (2016). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Jurnal Persektif Dan Pembangunan Daerah*. Vol 4 No 2 : 89-100.
- Sinaga, J. O., & Hidayat, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam. *Jurnal Akutansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, Vol 4 No 1 : 7-14.