

Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Desa

Eka Nuraini¹, Ibrais Shalahuddin Eriyanto²

^{1,2}Manajemen Administrasi, Politeknik Belitung, Tanjungpandan, Indonesia

Email: amaeka11@gmail.com

Abstract

The quality of service prioritizes the interests of the community as service recipients, but the services provided are sometimes less than optimal, causing many complaints from the public. The purpose of this study is to describe the quality of service and community satisfaction. This research is a descriptive quantitative research. Data obtained by questionnaire technique. The research subjects were 30 people who had received services at the Aik Ketekok Village Office. Based on the data obtained, it is known that the percentage of service quality variable is 67.35% in the percentage range of 61% -80% with good criteria. The variable percentage of community satisfaction is 71.22% in the percentage range of 61% -80% with good criteria. Judging from the percentage figures for these two variables, it shows that the role of service quality in increasing community satisfaction is not maximized even though these two variables are qualitatively included as good criteria. Therefore, the quality of service can be improved by re-informing the explanations conveyed to the people being served, making promises on time for service, maintaining the cleanliness and tidiness of the service room. In addition, employees must apply minimum service standards, ensuring that service requirements match the type of service. The ability of employees to provide services also needs to be improved by means of self-development in accordance with developments in science and technology.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction, Village Office

Abstrak

Kualitas pelayanan mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai penerima pelayanan, namun pelayanan yang diberikan terkadang kurang optimal sehingga menyebabkan banyaknya keluhan dari masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Data diperoleh dengan teknik angket. Subjek penelitiannya adalah 30 masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan di Kantor Desa Aik Ketekok. Berdasarkan data yang diperoleh, diketahui bahwa persentase variabel kualitas pelayanan sebesar 67,35% berada pada rentang persentase 61%-80% dengan kriteria baik. Persentase variabel kepuasan masyarakat sebesar 71,22% berada pada rentang persentase 61%-80% dengan kriteria baik. Dilihat dari angka persentase kedua variabel ini menunjukkan bahwa peranan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat belum maksimal meskipun kedua variabel ini secara kualitatif sudah termasuk kriteria baik. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan cara menginformasikan kembali penjelasan yang disampaikan kepada masyarakat yang

sedang dilayani, memberikan janji tepat waktu dalam pelayanan, menjaga kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan. Selain itu, pegawai harus menerapkan standar pelayanan minimal, memastikan bahwa persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan juga perlu ditingkatkan dengan cara pengembangan diri sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Kantor Desa.

1. PENDAHULUAN

Tugas utama pemerintahan adalah memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dikenal dengan sebutan pelayanan publik. Seiring dengan perkembangan zaman, masyarakat semakin menuntut kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Sementara itu, permasalahan praktek penyelenggaraan pelayanan masih sering ditemukan meskipun pemerintah sendiri telah berupaya untuk menuju *good governance*.

Salah satu peneliti senior LP3ES (Kamil, I., 2020) menyebutkan bahwa *good governance* di Indonesia belum berjalan maksimal. Hal ini dikarenakan masih ditemukan kasus-kasus pelanggaran etika dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Etika merupakan nilai dalam kehidupan manusia untuk berinteraksi dengan sesamanya dan lingkungan. Dalam sistem pemerintahan, dikenal dengan istilah etika birokrasi yang menjadi bagian yang sangat penting dalam penerapan pelayanan publik. Lalik (2020) memaknai etika birokrasi sebagai aktivitas pelayanan publik. Etika birokrasi diartikan sebagai sistem yang didalamnya ada aturan-aturan perbuatan untuk mengendalikan kebiasaan dalam pelayanan kepada masyarakat dengan moral seperti jujur, adil, tepat janji, taat aturan, tanggung jawab, responsif, hati-hati, dan sopan santun. Prinsip moral tersebut yang harus diterapkan dalam pelayanan publik sehingga diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat dan memelihara kepercayaan masyarakat.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor penentu keberhasilan suatu instansi, karena masyarakat adalah konsumen dari produk atau jasa yang dihasilkannya. Kepuasan masyarakat dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Faktor penentu utama kepuasan masyarakat bisa dilihat melalui persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan seperti memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan bentuk sistem saran dan kritik.

Kantor desa merupakan salah satu instansi pemerintahan yang dibangun dengan tujuan membantu masyarakat di bidang pembangunan desa, bidang kependudukan, pengadministrasian aset, inventarisasi perjalanan dinas, pelayanan umum, dan juga dalam hal melakukan pengelolaan data penduduk untuk wilayah desa, serta yang paling utama adalah memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Seperti juga kantor desa lainnya, Kantor Desa Aik Ketekok juga memberikan pelayanan untuk masyarakat, khususnya untuk Desa Air Ketekok.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan, ditemukan adanya beberapa permasalahan yang terjadi di Kantor Desa Aik Ketekok. Permasalahan yang pertama adalah adanya keluhan masyarakat yang merasakan ketidakpastian dalam pelayanan. Salah satu contohnya adalah pada saat melakukan permohonan pembuatan surat izin melakukan aktivitas usaha, masyarakat sebagai pemohon sering mendapatkan ketidakpastian waktu untuk mendapatkan surat balasan atau surat pernyataan bahwa desa memberikan izin.

Permasalahan selanjutnya adalah penyebaran informasi yang kurang maksimal terhadap masyarakat. Informasi mengenai tata cara pelayanan di kantor desa kurang

tersampaikan dengan baik sehingga masyarakat kurang mengerti prosedur mendapatkan pelayanan. Sistem *E-Government* berupa *website* resmi Kantor Desa Aik Ketekok juga belum berfungsi dengan baik. Padahal berfungsinya *website* akan sangat membantu masyarakat dalam mendapatkan informasi secara *online*, bahkan bisa menyampaikan pengaduan ketidakpuasan masyarakat atau permasalahan lainnya.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka perlu dilakukan penelitian tentang kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kantor desa.. Dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi bagi kantor desa untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

2. KAJIAN TEORI

a. Kualitas Pelayanan

Menurut Hardiyansyah (2011), pelayanan adalah suatu kegiatan yang dihasilkan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang ataupun jasa antara kedua belah pihak. Pelayanan merupakan suatu rangkaian kegiatan yang harus terlaksana secara baik dan berkesinambungan. Suandi (2019) mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas atau kegiatan usaha yang dilakukan seseorang atau kelompok orang melalui hubungan interaksi antara satu pihak ke pihak lain yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan untuk kepuasan penerima layanan. Jadi, pelayanan adalah suatu bentuk kepedulian kepada konsumen atau masyarakat dengan menyajikan pelayanan sebaik mungkin agar terhindar dari keluhan konsumennya.

Ada beberapa asas-asas yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan pelayanan pemerintah dan perizinan menurut Ratminto & Septi dalam Rahmadana. dkk (2020) diantaranya adalah sebagai berikut: (a) Empati dengan *costumers* yaitu pegawai yang melakukan pelayanan mengenai pengurusan izin dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat yang menjadi pengguna jasa pelayanan; (b) Pembatasan prosedur yaitu perancangan prosedur dengan sependek mungkin, dengan demikian konsep *one stop shop* akan bisa diterapkan; (c) Kejelasan tata cara pelayanan yaitu proses tata cara pelayanan harus dibuat sesederhana mungkin dan sebisa mungkin dikomunikasikan kepada masyarakat yang menjadi pengguna jasa pelayanan tersebut; (d) Minimalisasi persyaratan pelayanan yaitu persyaratan dalam melakukan pelayanan harus sedikit dibatasi maupun sebanyak apa yang mereka butuhkan; (e) Kejelasan kewenangan yaitu kewenangan untuk setiap pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan dengan jelas agar membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan; (f) Transparansi biaya yaitu beberapa biaya pelayanan harus ditetapkan sekecil dan setransparan mungkin; (g) Kepastian jadwal dan durasi pelayanan yaitu dari segi jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat mendapat gambaran yang jelas dan tidak resah; (h) Minimalisasi formulir yaitu formulir-formulir harus dibuat secara efektif, sehingga menghasilkan beberapa formulir komposit; (i) Maksimalisasi masa berlakunya izin yaitu untuk mencegah terlalu seringnya masyarakat dalam mengurus izin, maka izin tersebut harus ditetapkan selama mungkin; (j) Kejelasan dan kewajiban *providers* dan *costumers* yaitu hak-hak dan kewajiban bagi pemberi layanan dan pengunjung harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan beberapa sangsi serta ketentuan ganti rugi; (k) Efektifitas penanganan keluhan yaitu melakukan pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindari terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan dari masyarakat, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan agar keluhan tersebut dapat diselesaikan secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:46) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur menjadi beberapa dimensi, yaitu: *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut:

- 1) Dimensi *tangible* (berwujud), berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, terdiri atas indikator: penampilan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan, dimensi *reliability* (kehandalan)
- 2) Kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya, terdiri atas indikator: kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dimensi *responsiveness* (respon atau ketanggapan).
- 3) Kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen, terdiri atas indikator: merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, semua keluhan pelanggan direspon petugas.
- 4) Dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, terdiri atas indikator: petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
- 5) Untuk Dimensi *Empathy* (Empati) yaitu sikap tegas dan penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen, terdiri atas indikator: mendahulukan kepentingan pemohon atau pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif, petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

b. Kepuasan Masyarakat

Ada beberapa pendapat para ahli mengenai kepuasan masyarakat yaitu Kotler dalam Eliza (2015:66) menyatakan bahwa: “Secara mendasar, bahwa kepuasan adalah suatu perasaan puas atau kecewa seseorang yang akan dirasakan setelah membandingkan antara kinerja dengan hasil yang diharapkan.” Menurut Nasution dalam Suandi (2019:16) menyatakan bahwa: “Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan, dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.” Dari pendapat para pakar tersebut dapat diartikan kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan masyarakat setelah membandingkan kesesuaian antara harapan dengan kenyataan pelayanan yang diterima.

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berhubungan dengan kepercayaan masyarakat. Harbani Pasolong dalam Suandi (2019:16) menyatakan bahwa “semakin baik suatu pemerintahan dalam memberikan pelayanan, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan sehingga mereka merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Setiap instansi yang memberikan pelayanan harus memiliki kebijakan dalam pengukuran

tingkat kepuasan pelanggan agar bisa menjadi bahan evaluasi untuk digunakan keperluan dalam merancang strategi peningkatan kepuasan pelanggan.

Menurut Kepmenpan Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan publik, ukuran keberhasilan suatu penyelenggaraan pelayanan dapat ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan tersebut memperoleh pelayanan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkannya.

Suandi (2019:17) menyatakan bahwa sebagaimana yang tertuang dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan pelayanan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, ada 14 unsur yang relevan, valid, dan reliable sebagai unsur minimal yang harus ada untuk pengukuran untuk tingkat kepuasan yaitu: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajiban biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan menggunakan angket sebagai instrumen penelitian. Jumlah responden yang mengisi angket adalah 30 masyarakat yang pernah mendapatkan layanan di Kantor Desa Air Ketekok. Angket menggunakan skala linkert dengan rentang skala 1-5. Jumlah soal angket ada 30 yang disusun berdasarkan kisi-kisi instrumen. Teknik penentuan sampling yang digunakan untuk menentukan jumlah responden adalah *sampling kuota*. Teknik *sampling kuota* untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah kuota yang diinginkan (Sugiyono, 2019). Kuota yang ditentukan oleh peneliti ada 30 dengan pertimbangan untuk analisis data kuantitatif minimal ada 30 sampel. Oleh sebab itu, jumlah angket yang disebar ke masyarakat harus berjumlah 30.

Teknik analisis data yang digunakan untuk data angket adalah statistik deskriptif dengan perhitungan frekuensi dan persentase. Perhitungan frekuensi untuk mengetahui jumlah respon masyarakat terhadap pertanyaan pada angket. Sedangkan persentase digunakan untuk mengetahui kriteria indikator dari hasil respon masyarakat.

Selanjutnya hasil perhitungan persentase disimpulkan berdasarkan kriteria interpretasi skor menurut Riduwan & Akdon (2015) sebagai berikut:

Tabel 1 Kriteria Interpretasi Skor

0-20%	Sangat Tidak Baik
21-40%	Tidak Baik
41-60%	Cukup Baik
61-80%	Baik
81-100%	Sangat Baik

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pemerintahan desa berkewajiban menyediakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat supaya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan terpenuhi. Berdasarkan rekapitulasi analisis data angket, persentase rata-rata kualitas pelayanan sebesar 67,35% dengan kriteria baik dan kepuasan masyarakat sebesar 71,22% dengan kriteria baik. Dilihat dari angka persentase kedua variabel ini menunjukkan bahwa peranan antara

variabel pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan belum maksimal meskipun kedua variabel ini secara kualitatif sudah termasuk kriteria baik. Harapan dari masyarakat adalah pelayanan yang maksimal atau bisa dikatakan mencapai kriteria sangat baik. Ketika pelayanan dilaksanakan dengan maksimal maka akan semakin berkualitas dan peranannya akan semakin kuat dalam menciptakan kepuasan masyarakat.

Berikut ini tabel rekapitulasi data angket untuk variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Analisis Data Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Aik Ketekok

Variabel Kualitas Pelayanan		Variabel Kepuasan Masyarakat	
Indikator	Presentase	Indikator	Presentase
<i>Tangible</i> (bukti fisik)	66,33%	Prosedur pelayanan	60,00%
<i>Reliability</i> (keandalan)	70,00%	Persyaratan pelayanan	58,67%
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	69,00%	Kejelasan pelayanan	74,67%
<i>Assurance</i> (jaminan)	59,66%	Kedisiplinan petugas pelayanan	67,33%
<i>Empathy</i> (empati)	71,77%	Tanggungjawab petugas pelayanan	66,00%
		Kemampuan petugas pelayanan	60,00%
		Kecepatan petugas pelayanan	60,00%
		Keadilan mendapatkan pelayanan	65,33%
		Kesopanan dan keramahan petugas	62,67%
		Kewajiban biaya pelayanan	64,67%
		Kepastian jadwal pelayanan	74,00%
		Kenyamanan lingkungan	77,33%
		Keamanan pelayanan	64,00%
Total	336,76%	Total	854,67%
Jumlah	333%/5= 67,35%	Jumlah	815,67%/13= 71,22%
Kriteria	Baik	Kriteria	Baik

Sumber: Diolah dari Data Kuisioner Juli 2022

Berdasarkan data pada tabel di atas, ada indikator pada variabel kualitas pelayanan yang berada pada katagori cukup dengan persentase 59,66% yaitu *assurance* (jaminan). Untuk meningkatkan kualitas *assurance*, maka yang perlu dilakukan oleh perangkat desa adalah menginformasikan kembali penjelasan yang disampaikan kepada masyarakat yang sedang dilayani untuk meyakinkan masyarakat bahwa mereka benar-benar dilayani dengan baik. Perangkat desa juga harus memberikan janji tepat waktu dalam pelayanan supaya kepercayaan masyarakat semakin kuat terhadap pelayanan desa. Selain itu, *tangible* (bukti fisik) dilihat dari nilai persentasenya yaitu 66,33% juga dirasa masih kurang meskipun secara kualitatif termasuk kriteria baik. Kualitas *tangible* bisa diwujudkan dengan memkasimalkan kondisi ruang tunggu yang nyaman, bersih, dan rapi. Selain itu, perangkat desa mengenakan seragam yang rapi dan sesuai dengan protokol kantor desa.

Indikator pada variabel kepuasan masyarakat yang masih termasuk kriteria cukup adalah prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, dan kecepatan petugas pelayanan karena berada pada rentang persentase 41-60%. Hal ini berarti bahwa persepsi masyarakat terhadap keempat indikator tersebut masih perlu ditingkatkan. Perangkat desa yang bertugas melayani masyarakat perlu menerapkan standar pelayanan minimal sehingga masyarakat bisa memahami mekanisme pelayanan lebih sederhana. Persyaratan pelayanan juga harus disesuaikan dengan jenis pelayanan. Dengan demikian, interaksi antara pegawai dengan masyarakat dilakukan sesuai dengan protokol pelayanan yang ada. Kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan supaya tidak ada masyarakat yang merasa bahwa petugas kurang profesional dalam menjalankan tugasnya. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan bisa diciptakan dengan terus mengasah kompetensi diri sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Kemampuan petugas yang tinggi tentunya akan membuat proses pelayanan menjadi cepat.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kantor desa menjadi petunjuk kualitas pelayanan kantor desa. Oleh sebab itu, kepuasan masyarakat bisa ditingkatkan dengan memperkuat peranan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa.

5. PENUTUP

Kesimpulan dari penelitian ini adalah: (1) Kualitas pelayanan yang ada di Kantor Desa Aik Ketekok termasuk kategori baik dengan perolehan persentasenya adalah 67,35% berada pada rentang persentase 61%-80%; (2) Kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Aik Ketekok termasuk kategori baik dengan persentase 71,22% yang berada pada kriteria 61%-80%; (3) Adanya peranan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Saran yang dapat direkomendasikan kepada kantor desa adalah: (1) memaksimalkan kualitas pelayanan dengan cara menginformasikan kembali penjelasan yang disampaikan kepada masyarakat yang sedang dilayani, memberikan janji tepat waktu dalam pelayanan, menjaga kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan. (2) menerapkan standar pelayanan minimal, memastikan bahwa persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan; (3) meningkatkan kemampuan perangkat desa dalam memberikan pelayanan dengan cara memberikan kesempatan pengembangan diri sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

6. DAFTAR RUJUKAN

- Eliza Yulina. (2015). Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai". *Pekbis Jurnal*, Vol. 7, No. 1, hlm. 66.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Kamil, I., 2020. Peneliti LP3ES: Good Governance di Indonesia Tak Berjalan Karena Banyak Pejabat Korupsi. Diambil 30 Desember 2022 dari <https://nasional.kompas.com/read/2020/11/11/07592341/peneliti-lp3es-good-governance-di-indonesia-tak-berjalan-karena-banyak>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat

- Lalik. (2020). Etika Birokrasi dan Profesionalitas Birokrat. Diambil 29 November 2022 dari <https://cakradunia.co/news/etika-birokrasi-dan-profesionalitas-birokrat/index.html>
- Lubis & Andayani. (2017). Analisis kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal Of Business Administration*, Vol 1, No. 2, hlm.233.
- Rahmadana, dkk. 2020. *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Riduwan & Akdon. 2015. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan*, Vol. 1, No. 2, hlm. 15.
- Taufiqurokhman & Evi Satispi. 2018. *Teori Dan Perkembangan manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ PRESS 2018.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.