

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN JUAI KABUPATEN
BALANGAN**

Barkatullah
Email : Barkatullah1121@gmail.com
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan meliputi kepastian waktu penyelesaian pelayanan yang kurang baik, keahlian atau kemampuan Pegawai belum sesuai dengan tugas dan fungsinya dan masih banyaknya masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan dan besar pengaruhnya.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data angket, observasi dan dokumentasi, dan menggunakan teknik sampling insidental untuk penentuan sampel, metode analisis data meliputi kegiatan Membuat hipotesis dalam bentuk kalimat, menentukan taraf signifikan, pengujian hipotesis, Uji Serempak (F), Uji Determinasi dan uji regresi yang kemudian dibantu dengan aplikasi pengolah data statistik yakni IBM SPSS 26.0 *Statistik For Windows*.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan. Hal ini dibuktikan dengan hasil $F_{hitung} = 37,652$, nilai T_{hitung} akan dibandingkan dengan T_{Tabel} . Nilai F_{Tabel} dengan $df_{reg} = 1$ dan $df_{res} = 59$ adalah 4,00 pada taraf 5%, selanjutnya Nilai koefisien regresi untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah 0.492 dan signifikan $0,000 < 0,05$, ini berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan ditunjukkan dari nilai R^2 (*R Square*) atau koefisien determinasi sebesar 0,390 atau 39%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap variable Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan sebesar 39% sedangkan sisanya sebesar 61% dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, saran yang dapat digali adalah sebagai berikut Camat Juai Kabupaten Balangan hendaknya lebih aktif dalam memberikan pengawasan kerja, Pegawai hendaknya meningkatkan disiplin kerja dan Peneliti Selanjutnya menambahkan variabel selain Kualitas Pelayanan yang diduga mempengaruhi Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

The Effect of Service Quality on Community Satisfaction at the Juai District Office, Balangan Regency includes the certainty of poor service completion times, the expertise or abilities of employees are not in accordance with their duties and functions and there are still many people who are dissatisfied with the services provided. The research objective was to determine the effect of service quality on community satisfaction at the Juai District Office, Balangan Regency and the magnitude of its influence.

The research method used is a quantitative research method using questionnaire data collection techniques, observation and documentation, and using incidental sampling techniques for determining the sample. , Determination test and regression test which are then assisted by a statistical data processing application, namely IBM SPSS 26.0 Statistics For Windows..

The results of the study indicate that there is a positive and significant influence between work discipline on community satisfaction at the Juai District Office, Balangan Regency. This is evidenced by the results of $F_{\text{count}} = 37.652$, the value of F_{count} will be compared with F_{table} . The value of F_{table} with $df_{\text{reg}} = 1$ and $df_{\text{res}} = 59$ is 4.00 at the 5% level, then the regression coefficient value for the variable Quality of Service is 0.492 and is significant $0.000 < 0.05$, this means that the variable Quality of Service has a positive and significant influence on Community Satisfaction. The great influence of service quality on community satisfaction at the Juai District Office, Balangan Regency is shown from the value of R^2 (R Square) or a coefficient of determination of 0.390 or 39%. This shows that the percentage contribution of the influence of the Service Quality variable on the Community Satisfaction variable at the Juai District Office, Balangan Regency is 39%, while the remaining 61% is influenced and explained by other variables not included in this research model.

Based on the results of research and discussion, suggestions that can be explored are as follows: Head of Juai District, Balangan Regency should be more active in providing work supervision, Employees should improve work discipline and Further Researchers add variables other than Service Quality which are thought to affect Community Satisfaction.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Untuk menciptakan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, dibutuhkan suatu dedikasi yang tinggi yang dapat diwujudkan dalam bentuk komitmen pegawai. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Prayogo (2018) bahwa kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas atau mengambil keputusan sesuai dengan perannya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki. Untuk mewujudkan keberhasilan program-program yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi, maka setiap pegawai didalamnya diharuskan memiliki standar kompetensi yang diperlukan.

Permasalahan yang terjadi dalam kaitannya dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Juai

Kabupaten Balangan adalah:

- 1 Kepastian waktu penyelesaian pelayanan yang kurang baik dikarenakan seingkali terjadi keterlambatan penyelesaian administrasi pelayanan seperti pembuatan Surat Pengantar Pindah Bagi Warga Yang Akan Keluar Daerah Juai dan Surat Keterangan lainnya yang seharusnya dapat selesai dalam 1 (satu) hari bisa menjadi 3 sampai 5 hari. (LKIP Kantor Kecamatan Juai Tahun 2021)
- 2 Keahlian atau kemampuan Pegawai belum sesuai dengan tugas dan fungsinya seperti kurangnya sumber daya pegawai yang menguasai teknologi terkait pelayanan yang ada di kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan. (LKIP Kantor Kecamatan Juai Tahun 2021)
- 3 Masih banyaknya masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga masih menimbulkan kesan negative

di masyarakat, seperti lambannya penyelesaian pelayanan maupun penjelasan mengenai informasi pelayanan yang kurang diberikan oleh petugas pelayanan khususnya prosedur maupun mekanisme pelayanan. (LKIP Kantor Kecamatan Juai Tahun 2021)

Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis mengajukan judul penelitian “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN JUAI KABUPATEN BALANGAN”.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan?
2. Seberapa besar Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan.
2. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teoritis

1. Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik merupakan jenis bidang usaha yang dikelola oleh pemerintah dalam bentuk barang dan jasa untuk melayani kepentingan masyarakat tanpa berorientasi.

Pararusman dalam Nurdin (2019:20), menjelaskan ada lima dimensi dalam menilai kualitas jasa atau pelayanan, yaitu:

- a. *Tangibles*; tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan komunikasi.
- b. *Realibility*; kemampuan

- memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya, tepat.
- c. *Responsiveness*; kemampuan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat.
- d. *Assurance*; pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan.
- e. *Emphathy*; perhatian individual diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan.

2. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berhubungan dengan kepercayaan masyarakat. Harbani Pasolong (2010: 221-222), menyatakan bahwa semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Selanjutnya menurut

Barnes dalam Nurdin (2019:47) faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyedia jasa ataupun terhadap organisasi dapat dilihat ke dalam lima level, yaitu :

- a. Produk atau jasa inti.
- b. Sistem dan layanan pendukung.
- c. Performa teknis.
- d. Elemen-elemen interaksi dengan pelanggan.
- e. Elemen emosional.

B. Kerangka Pemikiran



Sumber: Penelitian, 2022

C. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang akan diteliti dan asumsi-asumsi tersebut diatas, maka dapat ditarik hipotesis yang akan dipergunakan sebagai acuan dalam penelitian ini yaitu:

H.1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

masyarakat pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan.

H.o. Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, karena penelitian ini disajikan dengan angka-angka. Hal ini sesuai dengan pendapat (Arikunto, 2006:12) yang mengemukakan penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya.

B. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang penulis ambil dalam penelitian ini adalah penelitian survey yang mana penelitian survey adalah penelitian yang mengambil sample dari satu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai

alat pengumpul data yang pokok (Singarimbun, 1998) dalam Sugiyono (2013:71). Survei merupakan studi yang bersifat kuantitatif yang digunakan untuk meneliti gejala suatu kelompok atau perilaku individu.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan yang berstatus Pegawai Negeri Sipil yang berjumlah 20 orang dan Masyarakat sebagai penerima layanan dalam periode waktu 3 (tiga) bulan terakhir yakni berjumlah 135 orang, maka dapat diketahui jumlah keseluruhan populasi adalah 155 orang.

2. Sampel

Jumlah keseluruhan sampel penelitian ini adalah 155 orang responden yang terdiri dari seluruh pegawai pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan yang berjumlah 20 orang dan 135 orang Masyarakat yang

menerima pelayanan di Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan dalam periode waktu 3 (tiga) bulan terakhir.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data kuantitatif menurut Sugiyono, (2013:137), yaitu melalui angket dan observasi:

E. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang/diganti karena dianggap tidak relevan.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama.

F. Teknik Analisis Data

Pengolahan data untuk penelitian dengan pendekatan kuantitatif adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan dengan menggunakan

cara-cara atau rumusan tertentu. Pengolahan data meliputi kegiatan Editing, Codeting, dan Tabulasi.

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah teknik regresi linear berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan

1. Karakteristik Kualitas Pelayanan (X)

Indikator-indikator dalam variabel Kualitas Pelayanan berdasarkan frekuensi responden disajikan sebagai berikut:

a. *Tangibles*.

1) Fasilitas fisik

Berdasarkan hasil angket, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kondisi fasilitas fisik seperti ruangan, meja, kursi tergolong kurang memadai dilihat dari ketersediaan kursi untuk antrian masyarakat yang ingin menerima pelayanan kurang mencukupi dan menyebabkan sebagian antrian tidak mendapatkan

tempat duduk selain itu kondisi ruangan antrian tergolong sempit sehingga agak berdesakan apabila terjadi banyak antrian.

2) Peralatan

Berdasarkan hasil angket, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kondisi peralatan pelayanan tergolong kurang memadai dilihat dari ketersediaan komputer maupun alat rekam e-KTP yang kurang mencukupi untuk memberikan pelayanan yang memadai selain itu jaringan internet yang tergolong tidak stabil menyebabkan pengiriman data ke server menjadi agak terhambat.

3) Personil

Berdasarkan hasil angket dan observasi dapat disimpulkan bahwa jumlah personil yang bertugas untuk memberikan pelayanan di loket hanya ada 2 (dua) orang sehingga agak kewalahan menghadapi antrian masyarakat yang tergolong banyak setiap harinya di

Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan hal ini mengindikasikan bahwa jumlah personil tergolong kurang memadai.

b. Realibility.

1) Kemampuan yang terpercaya

Berdasarkan hasil angket dan observasi dapat disimpulkan bahwa ada pegawai yang kurang mahir dalam mengoperasikan komputer dan adanya kesalahan dalam penginputan data penduduk yang mendaftar di loket sehingga dapat dikatakan kemampuan petugas tergolong kurang optimal dalam memberikan pelayanan.

2) Kemampuan yang tepat

Berdasarkan hasil angket dan observasi dapat disimpulkan bahwa ada pegawai yang kurang mahir dalam mengoperasikan komputer namun posisinya adalah sebagai petugas pengolah data penduduk hal ini mengindikasikan bahwa kemampuan petugas tersebut tergolong kurang tepat.

- 3) Kepastian waktu pelayanan
Berdasarkan hasil angket dan observasi dapat disimpulkan bahwa ada ketepatan waktu pelayanan tergolong kurang baik karena adanya pelayanan yang tidak selesai pada waktunya yang disebabkan kelengkapan berkas masyarakat masih kurang.
- c. *Responsiveness*
 - 1) Kemampuan memberi respon penerima layanan
Berdasarkan hasil angket dan observasi dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan kurang respon terhadap masyarakat yang datang untuk membutuhkan pelayanan di Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan hal ini disebabkan kesibukan petugas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang lainnya.
 - 2) Kemampuan menyediakan pelayanan yang tepat
Berdasarkan hasil angket dan observasi dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan masih kurang optimal dikarenakan petugas kurang dapat memberikan arahan sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.
- d. *Assurance*
 - 1) Kepercayaan
Berdasarkan hasil angket dan observasi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat tergolong baik dan terpercaya karena sesuai dengan aturan dan terbuka sehingga pelayanan dapat diberikan secara langsung tanpa ada perantara (calo).
 - 2) Kerahasiaan data
Berdasarkan hasil angket dan observasi dapat disimpulkan bahwa kerahasiaan data masyarakat sangat terjaga dalam proses pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan, dikarenakan kerahasiaan data

tersebut sudah diatur dalam ketentuan dan merupakan kewajiban petugas untuk menjaganya agar tidak disalahgunakan.

e. *Emphathy*

1) Perhatian

Berdasarkan hasil angket dan observasi dapat disimpulkan bahwa kerahasiaan data masyarakat sangat terjaga dalam proses pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan, dikarenakan kerahasiaan data tersebut sudah diatur dalam ketentuan dan merupakan kewajiban petugas untuk menjaganya agar tidak disalahgunakan.

2) Sikap tanpa pilih kasih

Berdasarkan hasil angket dan observasi dapat disimpulkan bahwa petugas sudah memberikan pelayanan tanpa pilih kasih dengan kesamaan hak dan kewajiban dalam pelayanan yang tersedia di Kantor Kecamatan Juai Kabupaten

Balangan.

2. Karakteristik Kepuasan Masyarakat (Y)

a. Produk atau jasa inti

1) Tersedianya jenis pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat

Berdasarkan hasil angket dan observasi dapat disimpulkan bahwa Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan yang tersedia seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) & Kartu Identitas Anak (KIA) dan lain sebagainya.

b. Sistem dan layanan pendukung

1) Sistem pelayanan yang baik

Berdasarkan hasil angket, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa fasilitas pelayanan seperti ruangan, meja, kursi tergolong kurang memadai dilihat dari ketersediaan kursi untuk antrian masyarakat yang ingin menerima pelayanan kurang mencukupi dan menyebabkan

sebagian antrian tidak mendapatkan tempat duduk selain itu kondisi ruangan antrian tergolong sempit sehingga agak berdesakan apabila terjadi banyak antrian.

2) Fasilitas pelayanan yang baik

Berdasarkan hasil angket, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa fasilitas pelayanan seperti ruangan, meja, kursi tergolong kurang memadai dilihat dari ketersediaan kursi untuk antrian masyarakat yang ingin menerima pelayanan kurang mencukupi dan menyebabkan sebagian antrian tidak mendapatkan tempat duduk selain itu kondisi ruangan antrian tergolong sempit sehingga agak berdesakan apabila terjadi banyak antrian.

c. Performa Teknis

1) Informasi pelayanan yang jelas

Berdasarkan hasil angket dan observasi dapat disimpulkan bahwa informasi pelayanag masih kurang jelas

disebabkan kurang tersedianya media informasi terkait mekanisme, prosedur, jenis pelayanan atau biaya pelayanan hal ini menyebabkan Sebagian masyarakat menjadi kebingungan dalam proses pelayanan.

2) Pelayanan yang cepat

Berdasarkan hasil angket dan observasi dapat disimpulkan bahwa kecepatan pelayanan tergolong kurang baik karena belum dapat memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat secara tepat waktu hal ini disebabkan kendala adminsitatif seperti persyaratan yang kurang lengkap oleh masyarakat atau banyaknya antrian masyarakat setiap harinya.

d. Elemen-elemen interaksi dengan pelanggan

1) Pelayanan secara langsung

Berdasarkan hasil angket dan observasi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah tergolong baik dan

- secara langsung tanpa melalui perantara atau calo.
- 2) Pelayanan melalui media komunikasi lain
- Berdasarkan hasil angket dan observasi dapat disimpulkan bahwa elemen interaksi dengan penerima layanan tergolong kurang baik dari aspek media lain untuk berkomunikasi masih belum tersedia.
- e. Elemen emosional
- 1) Saran/ kritik
- Berdasarkan hasil angket dan observasi dapat disimpulkan bahwa elemen emosional terkait sikap menerima saran dan kritik sudah tergolong baik dilihat dari sikap para petugas yang tidak menjadikan permasalahan apabila ada saran dan kritik dari masyarakat dikarenakan hal tersebut merupakan bentuk untuk kemajuan dan peningkatan pelayanan.
- 2) Perhatian
- Berdasarkan hasil angket dan observasi dapat disimpulkan bahwa

perhatian petugas terhadap masyarakat tergolong baik dengan menanyakan kebutuhan pelayanan yang mereka ingin dan memberikan pengarahannya kepada prosedur maupun mekanisme pelayanannya.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari pengujian hipotesis tentang pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan didapatkan kesimpulan yang sesuai dengan rumusan masalah dalam penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan. Hal ini dibuktikan dengan hasil $F_{hitung} = 37,652$, nilai F_{hitung} akan dibandingkan dengan F_{tabel} . Nilai F_{tabel} dengan $df_{reg} = 1$

dan $df_{res} = 59$ adalah 4,00 pada taraf 5%, selanjutnya Nilai koefisien regresi untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah 0.492 dan signifikan $0,000 < 0,05$, ini berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

2. Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan ditunjukkan dari nilai R^2 (*R Square*) atau koefisien determinasi sebesar 0,390 atau 39%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap variable Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan sebesar 39% sedangkan sisanya sebesar 61% dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, saran yang dapat digali adalah sebagai berikut:

1. Kepada Camat Juai Kabupaten Balangan hendaknya lebih aktif dalam memberikan pengawasan kerja seperti tugas kantor dalam hal pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang cepat dan memberi kepuasan bagi masyarakat.
2. Kepada seluruh Pegawai hendaknya meningkatkan disiplin kerja khususnya dalam hal penyelesaian pelayanan agar tidak tertunda-tunda dan cepat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2009, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- _____, 2004. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/ 2004 tanggal 24 Pebruari tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintahan
- Abidin, Zainal. 2013. *Pelayanan Publik*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta. Anggara, Sahya, 2015. *Metode Penelitian Administrasi*. Jakarta Pustaka Setia.
- Ana Solekhati Dewi dan Muhsin. 2019. *Pengaruh Kompetensi, Komitmen Kinerja, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat*. Universitas Negeri Semarang
- Boediono. 2013. *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT. Rineka Cipta: Jakarta.
- Elan Eriswanto dan Ade Sudarma. 2017. *Pengaruh Sikap dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik RSUD R. Syamsudin, SH. Kota Sukabumi*. Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Hardiyansyah, 2012. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media: Yogyakarta.
- Hayani, 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar*. Universitas Muhammadiyah Makassar Makassar
- Moeheriono. 2014. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi, Edisi Revisi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Media Sahabat Cendekia. Surabaya.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Silalahi, Ulber. 2011. *Asas-asas Manajemen*. Bandung : Refika Aditama
- Sinambela dkk, Lijan Poltak. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sopiah, Etta Mamang Sangadji. 2018. *Guru Profesional : Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. CV. Andi Offset: Yogyakarta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Afabeta : Bandung. Sutarno. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara: Jakarta.
- Tim Penulis. 2022. *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi*. STIA Amuntai.