

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN MARGADANA KOTA TEGAL

Wike Ari Widianingsih¹, Bahri Kamal², Dewi Sulistyowati³

^{1,2} Program Studi D-III Akuntansi Politeknik Harapan Bersama

Korespondensi email : wikeariwidya@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dari bentuk barang publik ataupun jasa publik sebagai sarana pemberian jasa layanan keperluan masyarakat yang memiliki kepentingan pada instansi tersebut sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Margadana. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Data diperoleh dari 100 responden yang diperoleh melalui teknik *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan adalah Analisis Deskriptif kuantitatif, Analisis regresi berganda, Uji Asumsi Klasik, Uji Hipotesis (Uji t dan Uji F) dan Koefisien determinasi dengan alat bantu SPSS Versi 22. Hasil perhitungan dengan uji F diperoleh nilai sig. $0,000 < 0,05$ dan Fhitung sebesar 23,912 dengan nilai Ftabel sebesar 2,31 ($23,912 > 2,31$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berdasarkan hasil kesimpulan Kualitas Pelayanan (Variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Kecamatan

THE EFFECT OF PUBLIC SERVICE QUALITY ON COMMUNITY SATISFACTION AT THE MARGADANA DISTRICT OFFICE TEGAL CITY

Abstract

Public services are all forms of services, both in the form of public goods or public services as a means of providing services for the needs of the community who have an interest in the agency in accordance with established rules and procedures. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on community satisfaction simultaneously affecting community satisfaction in Margadana District. The data collection method used is a questionnaire. Data obtained from 100 respondents obtained through purposive sampling technique. The data analysis used is quantitative descriptive analysis, multiple regression analysis, classical assumption test, hypothesis test (t test and F test) and coefficient of determination using SPSS version 22. The results of calculations using the F test obtained sig value. $0.000 < 0.05$ and Fcount of 23.912 with Ftable value of 2.31 ($23.912 > 2.31$), then H_0 is rejected and H_a is accepted. Based on the conclusion that Service Quality (variables of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy) have a simultaneous effect on Community Satisfaction.

Keyword : Public Service Quality, Community Satisfaction, District

I. PENDAHULUAN

Aparatur negara diharapkan dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya untuk menghadapi era globalisasi. Satu hal yang perlu diperhatikan adalah sektor pelayanan publik, terutama dari segi kualitas atau mutu pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun (2009) Pasal 1^[1], bahwa “Pelayanan publik adalah aktivitas atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan layanan berkaitan dengan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Semakin banyak masyarakat yang menggunakan jasa pemerintah, maka kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk mengukur kepuasan masyarakat dalam menggunakan jasa yang diberikan oleh aparat pemerintah. Dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh masyarakat dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan didapat suatu nilai tambah tersendiri bagi instansi tersebut. Kualitas pelayanan masih perlu perbaikan dan dalam hal ini akan menimbulkan perhatian besar dari perusahaan tersebut, karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan

kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan bagi aparat pemerintah (Panjaitan dan Yulianti, 2016)^[2].

Menurut Zeitham.,dkk (dalam Mardiyanto dan Ismowati,2017) ^[3] , menjelaskan dimensi kualitas pelayanan, menyatakan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangibels* (berwujud), *Reliability* (keandalan), *Responsive* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (empati). Hasil dari pengukuran kualitas akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan untuk memperbaiki kualitas secara keseluruhan terhadap pelayanan publiknya.

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan di Kantor Kecamatan Margadana, peneliti menemukan masalah terkait pelayanan publik. Permasalahan pertama untuk kondisi Kantor Kecamatan Margadana yakni pada bagian pelayanan administrasi, fasilitas peralatan seperti pendingin ruangan (AC), komputer, tempat duduk tunggu, dan lain sebagainya sudah cukup memadai, tetapi untuk akses menuju ruang pelayanan masih membingungkan bagi masyarakat yang hendak ke jasa pelayanan karena tidak adanya petunjuk arah. Selain itu di bagian pelayanan tidak disediakan kotak kritik saran bagi masyarakat.

Permasalahan selanjutnya yaitu dalam melakukan layanan dalam bidang umum seperti admisnitrasi perizinan maupun non perizinan, dalam hal ini terdapat beberapa permasalahan yang di jumpai yaitu

daya tanggap pelayanan dirasa masih dirasa kurang terpenuhi dengan waktu yang dijanjikan tidak sesuai dengan waktu saat pengajuan permohonan.

II. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan statistik deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama 4 bulan, dari Maret 2021 sampai dengan bulan Juni 2021.

Target/Subjek Penelitian

Teknik dalam penelitian ini yaitu teknik *Purposive Sampling*, dengan jumlah sampel 100 responden, dengan kriteria yaitu pengunjung yang menggunakan jasa layanan pada kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal.

Data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Menurut Suliyanto (2005:135)^[4]. Data kuantitatif yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk angka dan merupakan hasil dari perhitungan dan pengukuran. Dari penelitian ini data kuantitatif yang digunakan yaitu berupa data yang diperoleh dari hasil tabulasi kuesioner.

2. Sumber Data.

Dalam penelitian ini data yang digunakan merupakan data primer. Menurut Suliyanto (2005:131)^[4]. Data Primer adalah data yang

dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber. Dari penelitian ini data primer yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kuesioner tentang kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal.

3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data-data atau keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini, maka metode penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu sebagai berikut:

a. Observasi

Menurut Sugiyono (2015:204)^[5] observasi merupakan kegiatan pemuatan suatu objek. Dalam penelitian ini dilakukan secara langsung pada instansi dengan mengumpulkan data yang berkaitan dengan penyusunan tugas akhir ini.

b. Wawancara

Menurut Sunyoto (2016:22)^[6] wawancara adalah pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara bebas baik terstruktur maupun tidak terstruktur dengan tujuan memperoleh informasi secara luas mengenai objek penelitian. Dalam penelitian ini peneliti melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak yang terkait dalam penyusunan penelitian tugas akhir ini.

c. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2016:291)^[7] Studi Pustaka merupakan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada

situasi sosial yang diteliti. Studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian terkait kepuasan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal.

- d. Kuisisioner Menurut Sugiyono (2016:142)^[7] Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penelitian ini kuisisioner dilakukan dengan penyebaran kuisisioner kepada warga Kecamatan Margadana dengan pertanyaan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Margadana Kota Tegal.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini perhitungan menggunakan program SPSS (*Statistic Program For Social Science*) atau program statistika untuk ilmu-ilmu sosial versi 22. Adapun metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis deskriptif kuantitatif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas), analisis regresi berganda, uji hipotesis (uji t dan uji F), dan koefisien determinasi.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

a. Analisis Deskripsi Responden

Berdasarkan hasil kuisisioner yang dibagikan kepada masyarakat Kecamatan Margadana Kota Tegal sebanyak 100 responden yang meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan status pekerjaan, maka diperoleh data responden sebagai berikut :

Tabel 1. Tabel Responden Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	(%)
Laki-laki	48	48,0
Perempuan	52	52,0
Total	100	100,0

Sumber: data diolah SPSS,2021

Berdasarkan hasil pengujian hasil analisis dari 100 responden penelitian ini didominasi oleh responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 48% dan jenis kelamin perempuan 52%.

Tabel 2. Umur Responden

Umur	Jumlah (orang)	(%)
>17 tahun	4	4,0
20-30	70	70,0
30-40	14	14,0
40-50	9	9,0
>50	3	3,0
Total	100	100,0

Sumber: data diolah SPSS,2021

Berdasarkan hasil pengujian hasil analisis menunjukkan bahwa dari 100 responden hasil dari analisis responden penelitian ini didominasi oleh responden berumur 20 sampai 30 tahun.

Tabel 3. Tabel pendidikan terakhir responden

Pendidikan terakhir	Jumlah (orang)	(%)
SD	19	19,0
SMP	3	3,0
SMA/SMK	63	63,0
D3/D4	12	12,0
Sarjana	3	3,0
Total	100	100

Sumber: data diolah SPSS,2021

menunjukkan bahwa dari 100 responden penelitian ini didominasi oleh responden didominasi oleh pendidikan terakhir SMA/SMK.

Tabel 4. Status Pekerjaan Responden

Jenis Pekerjaan	Jumlah (orang)	(%)
PNS/TNI/POLRI	4	4,0
Pegawai Swasta	9	9,0
Wiraswasta	32	32,0
Pelajar/ Mahasiswa	28	28,0
Lainnya	27	27,0
Total	100	100,0

Sumber: data diolah SPSS,2021

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 100 responden Kecamatan Margadana hasil analisis didominasi oleh status pekerjaan Wiraswasta.

b. Uji Validitas

Berdasarkan pengujian pada tabel uji validitas semua indikator kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) dalam penelitian ini valid.

c. Uji Reliabilitas

Dapat disimpulkan indikator kualitas pelayanan yang berupa dari variabel bukti fisik, keandalan , daya tanggap, jaminan dan empati dalam penelitian ini adalah reliabel

d. Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

	Standardized Residual
N	100
Test Statistic	.077
Asymp. Sig. (2-tailed)	.156^{c,d}

Sumber: data diolah SPSS,2021

Berdasarkan hasil pengujian normalitas *Kolmogorov-Smirnov* dapat distribusi dapat dijelaskan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) $0,156 > 0,05$ maka dapat diketahui data residual berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Tabel 6. Hasil uji multikolonieritas

Model	Tolerance	VIF
Bukti fisik	,600	1,665
Keandalan	,493	2,030
Daya tanggap	,408	2,451
Jaminan	,285	3,503
Empati	,371	2,698

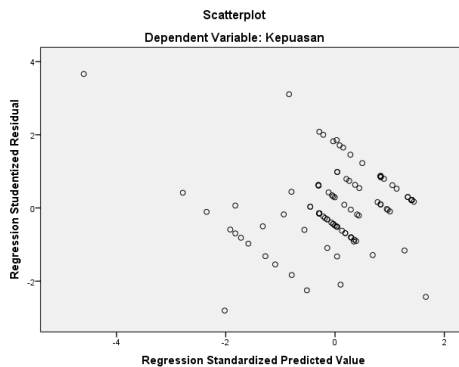
Sumber: data diolah SPSS,2021

Dapat disimpulkan pada model regresi tidak mengandung multikolinieritas. Artinya bahwa antara variabel bebas bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan,

dan empati tidak saling mengganggu atau saling mempengaruhi.

e. Uji Heterokedastisitas

Gambar 1. Hasil uji heterokedastisitas



Sumber: data diolah SPSS,2021

Dalam pengujian ini terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, artinya variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati tidak terkena gejala Heterokedastisitas.

f. Uji Regresi Linear Berganda

Dapat dirumuskan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

$$Y = 2,154 + 0,126X_1 - 0,109X_2 + 0,088X_3 + 0,485X_4 + 0,246X_5 + e$$

1. Nilai konstanta sebesar 2,154 yang menunjukkan bahwa jika variabel Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) sebesar 0 satuan, maka besarnya Kepuasan Masyarakat sama dengan konstanta yaitu 2,154 satuan.
2. Variabel Bukti Fisik (X1) memiliki nilai koefisien regresi

(β_1) yang positif sebesar 0,126. Hal ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan Bukti Fisik akan menyebabkan peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 0,126 dengan asumsi variabel lain yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

3. Variabel Keandalan (X2) memiliki nilai koefisien regresi (β_2) yang negatif sebesar -0,109. Hal ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan keandalan maka akan menyebabkan penurunan kepuasan masyarakat sebesar -0,109 dengan asumsi variabel lain yaitu bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati.
4. Variabel Daya Tanggap (X3) memiliki nilai koefisien regresi (β_3) yang positif sebesar 0,088. Hal ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan Daya Tanggap maka akan menyebabkan peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 0,088 dengan asumsi variabel lain yaitu bukti fisik, keandalan, jaminan dan empati.
5. Variabel Jaminan (X4) memiliki nilai koefisien regresi (β_4) yang positif sebesar 0,485. Hal ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan Jaminan maka akan menyebabkan peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 0,485 dengan asumsi variabel lain yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap dan empati.
6. Variabel Empati (X5) memiliki nilai koefisien regresi (β_5) yang positif sebesar 0,246. Hal ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan Empati maka akan menyebabkan peningkatan kepuasan masyarakat sebesar

0,246 dengan asumsi variabel lain yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap dan jaminan.

g. Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

1. Variabel Bukti Fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Margadana.
2. Variabel Keandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Margadana.
3. Variabel Daya Tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Margadana.
4. Variabel Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Margadana.
5. Variabel Empati berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Margadana.

h. Uji Simultan (Uji F)

Diketahui bahwa nilai signifikan sebesar diperoleh nilai probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$, artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini diperkuat oleh nilai F_{hitung} sebesar 23,912 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 2,31 ($23,912 > 2,31$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel independen yang terdiri dari Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terdapat pengaruh variabel dependen, yaitu Kepuasan Masyarakat.

i. Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil nilai koefisien determinasi yang telah terkoreksi dengan jumlah variabel dan ukuran sampel (*Adjusted R²*) sebesar 0,536. Hal ini berarti diantara variabel-variabel independen (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) minimal terdapat variabel yang berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat. Hal ini dapat disimpulkan bahwa 53,6% kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh ke lima variabel independen yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 46,4% dipengaruhi oleh variabel lain atau variabel yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel Bukti Fisik tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal. Hal ini berdasarkan hasil statistik uji t yang diperoleh dari t_{hitung} (1,446) $< t_{tabel}$ (1,985) dan nilai sig. pada uji t $0,151 > \alpha$ 0,05.
2. Variabel Keandalan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal. Hal ini berdasarkan hasil statistik uji t yang diperoleh dari t_{hitung} (-1,199)

- $< t_{\text{tabel}} (1,985)$ dan nilai sig. pada uji t $0,234 > \alpha 0,05$.
3. Variabel Daya Tanggap tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal. . Hal ini berdasarkan hasil statistik uji t yang diperoleh dari $t_{\text{hitung}} (0,682) < t_{\text{tabel}} (1,985)$ dan nilai sig. pada uji t $0,497 > \alpha 0,05$.
 4. Jaminan menunjukkan bahwa secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal. . Hal ini berdasarkan hasil statistik uji t yang diperoleh dari $t_{\text{hitung}}(3,634) < t_{\text{tabel}} (1,985)$ dan nilai sig. pada uji t $0,000 < \alpha 0,05$.
 5. Variabel Empati menunjukkan bahwa secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal. . Hal ini berdasarkan hasil statistik uji t yang diperoleh dari $t_{\text{hitung}} (2,261) < t_{\text{tabel}} (1,985)$ dan nilai sig. pada uji t $0,246 > \alpha 0,05$.
 6. Variabel Kualitas pelayanan (Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati) menunjukkan bahwa secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal. Hal ini berdasarkan hasil uji F yang diperoleh dari $F_{\text{hitung}} (23,912) > F_{\text{tabel}} (2,31)$ dan nilai sig. pada uji F sebesar $0,000 < \alpha 0,05$.

Saran

1. Bagi Instansi di Kecamatan Margadana pihak Kecamatan Margadana diharapkan

memperbaiki kualitas pelayanan, diharapkan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yaitu pegawai harus mampu memberikan informasi kepada masyarakat secara jelas, melayani secara cepat dan tanggap dalam mengatasi keluhan masyarakat, dan meningkatkan kemampuan untuk melayani masyarakat.

2. Bagi peneliti selanjutnya untuk penelitian selanjutnya yang sejenis disarankan untuk mengganti atau menambah variabel lain yang berhubungan seperti variabel gaya kepemimpinan, kinerja pegawai dan lain-lain.

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal” yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program Studi Diploma III Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal.

Dalam melakukan penelitian dan penyusunan Tugas Akhir ini saya ucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Nizar Suhendra, SE, M.PP selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama Tegal.
2. Ibu Yeni Priyatna Sari, SE, M.Si, Ak, CA, selaku Ka. Prodi

- Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal
3. Bapak Bahri Kamal, SE, MM, CMA selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
 4. Ibu Dewi Sulistyowati, SE, CAAT, selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
 5. Bapak Cipto Darsono selaku camat kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan observasi penelitian untuk Tugas Akhir sebagai syarat kelulusan meraih gelar Amd.Ak.
 6. Bapak Ari Budi Wibowo selaku sekretaris kantor Kecamatan Margadana Kota Tegal yang telah memberikan bantuan kepada peneliti saat melaksanakan observasi penelitian.
 7. Bapak Agus Prasetyo selaku KA. Seksi pelayanan masyarakat kantor Kecamatan Margadana yang telah memberikan bantuan arahan dan ilmu yang bermanfaat bagi peneliti selama melaksanakan observasi penelitian.
 8. Bapak dan Ibu Dosen Prodi DIII Akuntansi yang telah memberikan ilmu dan pengalaman kepada penulis yang tentu akan bermanfaat dalam kehidupan penulis kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] *Undang-Undang Nomor 25 Tahun (2009) tentang Pelayanan Publik.*
<https://uns.ac.id>,
- [2] Panjaitan, J. E., & Yulianti, A. L. (2016, September). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung.* DeReMa (Development Research Of Management) : Jurnal Manajemen, Vol.11 No. 2.
- [3] Mardiyanto, R., & Ismowati, M. (2017, September). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang.* Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi, Volume 9 No. 2.
- [4] Suliyanto. (2005). *Metode Riset Bisnis.* Yogyakarta: Penerbit Andi.
- [5] Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods).* Bandung: Alfabeta.
- [6] Sunyoto, D. (2016). *Metodologi penelitian akuntansi.* Bandung: PT Refika Aditama.

- [7] Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [8] Yulianti, A. D., Kustiyah, E., & Istiqomah. (2018, Juni 2). *Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Laweyan di Surakarta*. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol.18, 256-274.
- [9] Sinaga, J. O., & dkk. (2016, Juli). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Nongsa Kota Batam*. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, Vol. 4(p-ISSN: 2337-7887), 7-14.