

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN TELUK SEBONG  
KABUPATEN BINTAN**

**HALAMAN PUBLIKASI**



Oleh :  
**AYU SRI ANGGRIANI**  
NIM : 120563201137

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
TANJUNGPINANG**

**2019**

# Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Telok Sebong Kabupaten Bintan

Ayu Sri Anggriani<sup>1</sup>, Imam Yudhi Prastya<sup>2</sup>, Edison<sup>3</sup>

[ayusrianggriani21@gmail.com](mailto:ayusrianggriani21@gmail.com)

Program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Maritim Raja Ali Haji

## ABSTRAK

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Pelayanan bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintahan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan pelayanan kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan apa saja yang menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Teluk Sebong kabupaten Bintan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan fokus penelitian diantaranya *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan yaitu kuesioner yang disebarkan ke responden, observasi dan analisis data. Di dalam penelitian ini, yang menjadi responden berjumlah 98 orang dari masyarakat Kecamatan Teluk Sebong. Untuk menentukan responden didalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *cluster sampling*. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Teluk Sebong masih kurang memuaskan masyarakat. Masih ada pegawai yang kurang paham dengan keluhan masyarakat, jangka waktu pelayanan yang cukup lama, dan kurang fasilitas sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Teluk Sebong. Untuk itu peneliti menyarankan agar kantor Kecamatan Teluk Sebong lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Kantor Kecamatan

## ABSTRACT

*Service as a process of fulfilling the needs through the activities of others directly, is a concept that is always actual in various aspects of institutional. Service is not only on business organizations, but has expanded more broadly in government organization settings. The standard of service is the benchmark that is used as a guideline for the implementation of Service and reference service quality services as the obligation and promise of service providers to the community in the framework of quality services, fast, Easy, affordable, and scalable. This research aims to determine how the quality of service and what are the factors that affect the quality of service in the Office of the District of Sebong Teluk Bintan. This research uses a descriptive method with a quantitative approach with research focus including tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The data collection techniques that researchers use are the questionnaires disseminated to respondents, observations and data analysis. In this study, the Respondenn amounted to 98 people from the people of Teluk Sebong district. To determine the respondents in this study, researchers used the cluster sampling technique. Based on the results of research conducted by researchers can be concluded that the quality of service in Teluk Sebong District office is still less satisfactory to the public. There are still employees who are not familiar with public complaints, long service time, and lack of facilities and infrastructures in Teluk Sebong office. Therefore, researchers suggest that the district office of Teluk Sebong Better improve the quality of service.*

*Keywords: quality, public service, subdistrict office*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan pelayanan kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Contoh pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), pelayanan dalam bentuk jasa misalnya kantor pos dan bank, sedangkan pelayanan dalam bentuk barang seperti pembayaran pajak yang digunakan untuk pemangunan infrastruktur negara seperti jembatan dan jalan tol.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai diskriminasi pelayanan. Sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit ketika mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk) di instansi pemerintah seperti dikenakan biaya ekstra untuk

mendapatkan pelayanan yang lebih cepat. Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan penulis pada pertengahan bulan Januari di Kantor Kecamatan Teluk Sebong Kabupaten Bintan, Penulis menemukan masalah terkait pelayanan publik. Masalah terkait pelayanan publik tersebut yaitu mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh ketika masyarakat mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP). Masyarakat menyampaikan proses pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang sudah diberikan. Menurut Kepala bagian umum yang memberikan konfirmasi, “Standar waktu yang diberikan yaitu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan KTP mencapai enam sampai tujuh hari yang dikarenakan bahan dasar untuk membuat KTP, seperti kartu KTP harus menunggu

pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu”.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Teluk Sebong, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiansyah, yaitu *Tangible* (Bukti Langsung), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati).

## **BAHAN DAN METODE**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Menurut Sugiyono (2003: 13), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivism*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan objek penelitian ataupun hasil penelitian. Adapun pengertian deskriptif menurut Sugiyono (2012: 29) adalah metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Teluk Sebong Kabupaten Bintan. Subjek yang diteliti adalah masyarakat Kecamatan Teluk Sebong. Peneliti menetapkan subjek tersebut dalam penelitian ini karena peneliti ingin meneliti faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Teluk Sebong. Metode yang digunakan adalah metode survey dengan menyebarkan kuesioner pada responden sebagai instrument penelitiannya.

Sebelum mengetahui faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan, sebaiknya harus mengetahui terlebih dahulu apa yang dimaksud dengan pelayanan. Pelayanan publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki 3 makna, yaitu (1) perihal atau cara melayani, (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang, (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-

undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

## HASIL dan PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah melakukan kegiatan pelayanan di Kantor Kecamatan Teluk Sebong. Sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik Cluster sampling, dimana dari Kecamatan Teluk Sebong terdapat beberapa desa dan peneliti mengambil sampel dari desa yang dekat dari kantor Kecamatan Teluk Sebong yaitu Desa Sebong lagi dengan jumlah populasi 3774 jiwa, dan sampel yang didapat sejumlah 98 orang.

Dalam mengisi kuesioner, responden diminta untuk memberikan identitas diri sebagai penunjang data. Dimana identitas terdiri dari jenis kelamin, tingkat usia, dan tingkat pendidikan terakhir. Data yang diperoleh dari jenis kelamin, tingkat usia, dan tingkat pendidikan terakhir responden lebih lengkapnya sebagai berikut :

Tabel. 1 Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1.	Laki-laki	60	61,22%
2.	Perempuan	38	38,78%
Total		98	100%

Tabel 2. Tabel Responden Berdasarkan Tingkat Usia

No	Tingkat Usia	Jumlah Responden	Persentase
1.	17 – 25	59	60,20%
2.	26 – 40	24	24,48%
3.	41 – 50	11	11,22%
4.	>50	4	4,1%
Total		98	100%



Dimensi *Tangible* yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan petugas layanan. Hal ini berkaitan dengan hal-hal yang terlihat dalam pelayanan seperti fasilitas ruang tunggu, system komputerisasi yang berjaring sehingga memudahkan alur informasi dan lain sebagainya. Tentunya semakin baik alat-alat tersebut dan dapat diandal kan menurut persepsi pengguna layanan maka akan mempengaruhi penilaian terhadap kualitas pelayanan. Pada dimensi ini peneliti telah mengukur kualitas pelayanan lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel. 3. *Tangible*

No	Pertanyaan	Jawaban				Jumlah	Persentase
		TP(1)	KP(2)	CP(3)	P(4)		
1	Kualitas sarana dan Prasarana	0				0	0%
			54			54	55,10%
				44		44	44,90%
					0	0	0%
Total						98	100%

Dari tabel diatas maka dapat dilihat bahwa masyarakat Kecamatan Teluk Sebong masih merasa Kurang Puas terhadap kualitas sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kecamatan Teluk Sebong. Menurut masyarakat Kecamatan Teluk Sebong sarana dan prasarana yang masih kurang yaitu kurang nyaman nya ruang tunggu yang ada di Kantor, tempat parkir yang masih sangat sempit.

Melihat dari hasil tersebut, maka seharusnya Kantor Kecamatan Teluk Sebong harus mengatur ruang tunggu menjadi senyaman mungkin agar pengguna layanan tidak bosan ketika menunggu giliran mendapat pelayanan. Selain itu Kantor Kecamatan juga harus memperluas tempat Parkir agar pengguna layanan bisa meletak kan kendaraan nya dan merasa aman. Faktor kenyamanan merupakan

salah satu penentu dari kualitas pelayanan yang diberikan petugas atau pemberi layanan. Jika masyarakat atau pengguna layanan sudah merasa nyaman

Dimensi *Responsiviness* yaitu kesediaan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan tepat waktu. Hal ini merujuk pada ketanggapan dari petugas pelayanan yang akan meningkatkan rasa kenyamanan pengguna layanan. Meskipun organisasi publik tidak menghadapi masalah dengan kekhawatiran akan kehilangan pelanggan akan tetapi dalam negara demokrasi, masyarakat atau warga negara adalah fokus perhatian dari penyelenggaraan pemerintah. Pada dimensi ini peneliti telah mengukur kualitas pelayanan lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4. *Responsiviness*

No	Pertanyaan	Jawaban				Jumlah	Persentase
		TP(1)	KP(2)	CP(3)	P(4)		
1.	Penanganan pengaduan layanan	0				0	0%
			18			18	18,37%
				67		67	68,37%
					0	0	13,26%
Total						98	100%

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan petugas dalam hal penanganan pengaduan layanan cukup baik dan masyarakat banyak menilai Cukup Puas. Hal ini seharusnya lebih ditingkatkan lagi karena beberapa masyarakat atau responden yang berpendapat bahwa masih ada petugas yang kurang peduli akan kesulitan atau ketidakpengertian masyarakat yang melakukan pelayanan. Dalam hal ini sudah sepatutnya petugas atau pemberi layanan di Kantor kecamatan Teluk Sebong lebih mementingkan kepentingan masyarakat dibandingkan kepentingan pribadinya. Hal itu merupakan kewajiban sebagai abdi negara untuk melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan

dengan instansi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dimensi *Reliability* merupakan kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan secara handal dan akurat. Dimana kompetensi/kemampuan petugas merupakan hal yang sangat penting. Pada dimensi ini peneliti telah mengukur kualitas pelayanan lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 5. *Reliability*

No	Pertanyaan	Jawaban				Jumlah	Persentase
		TP(1)	KP(2)	CP(3)	P(4)		
1.	Kemampuan petugas dalam pelayanan	0				0	0%
			47			47	47,95%
				51		51	52,05%
					0	0	0%
Total							100%

Tabel yang diperoleh diatas adalah hasil dari kuesioner yang menghasilkan jawaban dari 98 responden yaitu 0 responden berpendapat Puas, 47 responden berpendapat Kurang Puas, 51 responden berpendapat Cukup Puas, 0 responden berpendapat Tidak Puas.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan dalam hal kemampuan petugas layanan masih terbilang Kurang Puas.hal ini dikarenakan bahwa petugas layanan di Kantor Kecamatan Teluk Sebong masih kurang dalam hal pengetahuan tentang pelayanan. Sebagai petugas atau pemberi layanan harusnya memiliki pengetahuan yang luas minimal dalam bidang yang sedang dijalani sehingga apabila ada komplain atau pertanyaan dari masyarakat atau pengguna layanan, petugas dapat memberi penjelasan dan jawaban yang mudah dipahami oleh masyarakat atau pengguna layanan. Sebaiknya Kantor kecamatan

Teluk Sebong harus memberikan pelatihan tentang pentingnya kompetensi atau kemampuan petugas agar pelayanan publik dapat berjalan dengan baik. Dengan kurangnya kompetensi atau pengetahuan petugas tentang pelayanan ini akan menghambat jalannya suatu kualitas pelayanan yang baik.

Dimensi *Assurance* (jaminan) yaitu ketepatan waktu yang diberikan petugas kepada pengguna layanan, memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, dan memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan. Pada dimensi ini peneliti telah mengukur kualitas pelayanan lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 6. *Assurance*

No	Pertanyaan	Jawaban				Jumlah	Persentase
		TP(1)	KP(2)	CP(3)	P(4)		
1.	Kecepatan waktu yang diberikan dalam pelayanan	0				0	0%
			70			70	71,43%
				27		27	27,55%
					1	1	1,02%
Total						98	100%

Dari tabel diatas dapat dianalisa bahwa waktu termasuk menjadi faktor yang menghambat jalannya kualitas pelayanan publik di Kantor kecamatan Teluk Sebong. Dari data diatas sebanyak 70 responden memberikan jawaban kurang puas dengan kecepatan waktu yang diberikan dalam pelayanan. Melihat dari data tersebut seharusnya Kecamatan Teluk Sebong harus lebih memperhatikan jaminan jangka waktu yang diberikan kepada pengguna layanan. Apabila jangka waktu yang diberikan 1 minggu, maka apa yang dibutuhkan pengguna layanan harus siap dalam waktu 1 minggu sehingga pengguna layanan merasa dilayani dengan baik.

Dimensi *Empathy* yang terkait dalam kualitas pelayanan publik yaitu perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan dan kesopanan dalam

memberikan pelayanan. Aspek ini salah satu yang diharapkan oleh masyarakat atau pengguna layanan. Petugas yang ramah akan menjadi salah satu faktor yang mendukung bagi masyarakat atau pengguna layanan untuk memberikan nilai yang baik atas pelayanan yang disajikan. Hal penting lainnya adalah cara penyampaian penjelasan yang disampaikan oleh petugas layanan. Semakin ramah dan sopan penyampaian penjelasan pelayanan maka akan semakin baik pula penerimaan pengguna layanan yang disajikan. Pada dimensi ini peneliti telah mengukur kualitas pelayanan lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 7. *Empathy*

No	Pertanyaan	Jawaban				Jumlah	Persentase
		TP(1)	KP(2)	CP(3)	P(4)		
1.	Perilaku petugas terkait keramahan dan kesopanan	0				0	0%
			39			39	39,80%
				59		59	60,20%
					0	0	0%
Total						98	100%

Dari tabel diatas, dapat di analisa bahwa perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan di Kantor Kecamatan Teluk Sebong masuk kategori Cukup Puas. Dalam hal ini, bisa dikatakan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Teluk Sebong sudah cukup berjalan dengan baik, namun alangkah baiknya apabila sikap petugas terkait keramahan dan kesopanan harus lebih ditingkatkan lagi karena tidak semua petugas Kecamatan memiliki sikap keramahan dan kesopanan yang sama, ada sebagian petugas yang bersikap acuh kepada masyarakat atau pengguna layanan. Petugas Kantor Kecamatan harus sadar bahwa pentingnya bersikap ramah kepada masyarakat atau pengguna layanan. Sikap acuh harusnya tidak boleh ditujukan kepada masyarakat atau

pengguna layanan karena masyarakat adalah fokus utama petugas Kecamatan yang harus mengabdikan dan melayani masyarakat sebaik mungkin tanpa membedakan golongan tertentu agar semuanya dapat merasakan kenyamanan dalam melakukan pelayanan. Sikap ramah dan sopan seorang pegawai atau petugas layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pengguna layanan menentukan kenyamanan bagi masyarakat atau pengguna layanan itu sendiri.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa data kuisisioner yang telah dilakukan oleh peneliti, dan penjabaran teori yang telah dipakai maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Kecamatan Teluk Sebong dapat dikatakan Kurang Memuaskan dan dapat dikatakan pelayanannya belum baik. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Teluk Sebong adalah kurangnya respon petugas pelayanan dalam menanggapi keluhan masyarakat dan jangka waktu yang dijanjikan tidak sesuai.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik.*

Yogyakarta: UGM Press

Amin Ibrahim. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya.*

Bandung

Badu Ahmad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik.* Makasar: Andi offset.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya.* Yogyakarta: Gava Media.

Ismanto Setyobudi dan Daryanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima.* Yogyakarta: Gava Media. Jakarta: Bumi Aksara.

Nina Rahmayanty. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D.* Bandung: Alfabeta.

### PERATURAN

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 Tentang

*Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah Pelayanan Publik*