

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR
DESA JUMBA KECAMATAN AMUNTAI SELATAN
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Administrasi Publik



OLEH

RINA HERMINA

NPM : 2022157

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
AMUNTAI
2025**

TANDA PERSETUJUAN

Mahasiswa yang telah disetujui skripsinya :

NAMA : RINA HERMINA

NPM : 2022157

PROGRAM : ADMINISTRASI PUBLIK

JUDUL : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA KANTOR DESA
JUMBA KECAMATAN AMUNTAI SELATAN
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

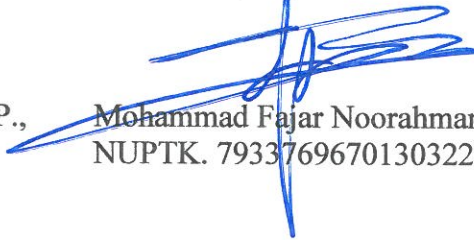
Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya,
kami dapat menyetujui untuk diajukan dan
dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Pembimbing I,

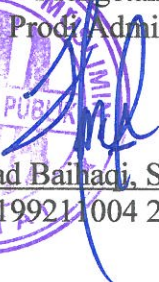


Siti Raudah, S.Sos, M.A.P.,
CHCM, CELM.
NUPTK. 5733766667230302

Amuntai, 03 Februari 2026
Pembimbing II,



Mohammad Fajar Noorahman, M.Psi.
NUPTK. 7933769670130322

Mengetahui
Plt. Ketua Prodi Administrasi Publik,

Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A
NIK. 199211004 201509 021



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya dengan bentuk sederhana. Shalawat dan salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan orang yang mengikuti jejak Langkah beliau hingga akhir zaman nanti.

Adapun pembuatan proposal skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Jumba Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara”** Dalam proses penyusunan proposal skripsi ini, banyak sekali sumbangan pikiran dan pemberian data yang penulis dapatkan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.AP., CIQaR., CIQnR. selaku Ketua Umum Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
2. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos. M.A. Plt. Ketua Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
3. Ibu Siti Raudah, S.Sos, M.AP.,CHCM, CELM Pembimbing I yang telah memberikan saran dan bimbingannya serta motivasinya untuk perkembangan penulis.
4. Bapak Moh. Fajar Noorrahman, M.Psi Pembimbing II yang telah memberikan saran dan bimbingannya serta motivasinya untuk perkembangan penulis.
5. Seluruh Dosen beserta staf tata usaha beserta jajarannya yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

6. Kedua orang tua beserta teman-teman penulis yang memberikan doa serta dukungannya baik itu secara moril maupun materil.

Penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat, dan penulis menerima masukan dan saran serta tanggapan yang bersifat membangun, untuk ini diucapkan terima kasih.

Amuntai, Oktober 2025

Rina Hermina

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
TANDA PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8

BAB II LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	9
B. Tinjauan Teoritis	11
1. Kualitas	11
2. Kualitas Pelayanan.....	13
3. Pelayanan Publik.....	19
4. Kepuasan Masyarakat	26
C. Kerangka Pemikiran.....	29
D. Hipotesis.....	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian.....	31
B. Pendekatan Penelitian	31

C. Tipe Penelitian.....	31
D. Populasi dan Sampel	32
E. Definisi Operasional Variabel	33
F. Instrumen Penelitian	35
G. Teknik Pengumpulan Data.....	36
H. Teknik Penentuan Skor	39
I. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
J. Teknik Analisa Data	43

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Masyarakat Penerima Layanan.....	4
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian	36
Tabel 3.2 Blue Print Alat Ukur Kualitas Pelayanan	38
Tabel 3.3 Blue Print Alat Ukur Kepuasan Masyarakat.....	38
Tabel 3.4 Pemberian Skor	40
Tabel 3.5 Interpretasi koefisien korelasi nilai r.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	29
------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 yang telah diamandemen mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Penyelenggaraan pelayanan masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan dibidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Undang-Undang Republik Indonsia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 15 bahwa penyelenggaraan publik menyediakan sarana prasarana dan fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya

iklim pelayanan yang memadai dan penyelenggaraan publik memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pelayanan Apartur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebut bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Unit penyelenggaraan pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan pada penerima pelayanan publik.

Kualitas seharusnya berawal dan akhirnya sampai pada sudut pandang masyarakat. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan persepsi masyarakat. Persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas manfaat suatu layanan tertentu. Definisi kualitas layanan adalah sikap dan interaksi yang muncul dari perbandingan antara penampilan dan harapan. Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, antara lain pengalaman sebelumnya, pendapat teman, informasi dan janji perusahaan.

Kualitas pelayanan publik selalu mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan. Namun, selama ini masyarakat masih menganggap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kurang memadai dan berkualitas rendah. Hal ini terlihat dari banyaknya pengaduan yang masuk terhadap aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan

kepada publik. Salah satu keluhan yang paling sering disampaikan masyarakat terhadap aparat pemerintah, selain birokrasi yang rumit, adalah perilaku aparat yang terkadang kurang ramah. Hal inilah yang seringkali menjadi alasan utama masyarakat, saat ini instansi pemerintah mulai berbenah dan bersaing untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Seiring perkembangan zaman, pelayanan publik di Indonesia harusnya juga semakin berkembang dan maju, pemerintah harus memperhatikan pelayanan kepada masyarakat, dan mempermudah masyarakat dengan pelayanan yang efektif dan efisien.

Menurut Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kalsel, Noorhalis Majid, mengatakan bahwa masing-masing unit kerja harus memiliki SOP. Pedoman berupa SOP ini penting sebagai bagian dari peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya SOP ini, kinerja aparat dapat diukur. Bentuk pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 32 ayat (3) huruf a. Masyarakat dapat melakukan aduan atau menyampaikan laporan sebagai bentuk pengawasan. Pengaduan dapat dilakukan apabila masyarakat menemukan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana mestinya atau terdapat penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau prosedur yang berlaku (Ombudsman, 2020).

Menilai standar pelayanan hendaknya didasarkan pada pelayanan yang paling mendasar. Pelayanan paling dasar adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah, yang disebut dengan

Kelurahan/Desa. Pelayanan yang diberikan oleh instansi kelurahan/Desa ini meliputi pelayanan administrasi dasar, misalnya: layanan pembuatan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Tanah, Surat Kematian dan masih banyak lainnya. Dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut struktur organisasi memiliki peran penting. Aparatur desa terdiri dari Kepala Desa yang merupakan pemimpin utama, yang dibantu oleh Sekretaris Desa, Kepala Seksi Pemerintahan, Kepala Seksi Kesejahteraan dan Pelayanan, Kepala Urusan, Kepala Bagian Perencanaan, dan Kepala Bagian Keuangan. Untuk memastikan bahwa layanan publik diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan pemerintah, setiap anggota tim desa memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda.

Tabel 1.1
Jumlah Masyarakat Penerima Layanan

No	Tahun	Jumlah
1	2024 Bulan Januari - Desember	25 orang
2	2025 Bulan Januari - September	99 orang
Jumlah		124 orang

Sumber : Data Kantor Desa Jumba, 2025

Kantor Desa Jumba dalam menjalankan tugas dan fungsinya belum secara maksimal sehingga belum memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat. Hal ini terlihat dari berbagai indikasi di lapangan, seperti lambatnya proses administrasi serta tidak tersedianya pelayanan yang memadai pada jam kerja, padahal telah ditekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil observasi di dapat beberapa fenomena masalah yang ditemui oleh peneliti dalam kaitannya dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Ketidaksesuaian harapan pengunjung dengan pelayanan yang ada, lambannya proses pembuatan SKTM, Surat Izin Usaha dan lain lain. Masyarakat yang membutuhkan SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu) untuk keperluan mendesak menjadi terlambat, seringkali melewati batas target waktu pelayanan yang telah ditetapkan yang seharusnya bisa selesai dalam waktu 1 hari tetapi kenyataannya proses sering memakan waktu 2-3 hari.
2. Tingkat kedisiplinan rendah atau belum bekerja sesuai dengan jam yang telah berlaku sesuai SOP yang ditetapkan, seperti datang terlambat dan istirahat lebih awal atau meninggalkan tempat kerja tanpa alasan. Masyarakat datang ke kantor desa pukul 08.00 WITA sesuai dengan jam operasional, namun aparat desa baru datang pukul 09.00 WITA. Hal ini menyebabkan antrian panjang dan keluhan dari warga yang harus menunggu lumayan lama.
3. Kelengkapan Sarana dan Prasarana yang tidak memadai, jumlah kursi tunggu tidak mencukupi sehingga warga harus berdiri lumayan lama. Ruang pelayanan yang cukup sempit mengakibatkan suasana menjadi sesak serta tidak adanya papan informasi mengenai alur atau persyaratan layanan.

Hal demikian juga dikuatkan dengan prawawancara kepada beberapa masyarakat pengguna layanan pada Kantor Desa Jumba.

“Saya datang pagi-pagi sekali untuk mengurus SKTM supaya cepat selesai, ternyata aparat desa belum datang dan baru datang pukul 09.00. Saya berharap SKTM dapat diselesaikan hari itu juga, karena saya sangat membutuhkan untuk mengajukan bantuan sosial, tapi kenyataannya saya harus menunggu sampai 3 hari” (Hasil wawancara masyarakat 1, tanggal 10 Oktober 2025).

“dalam pelayanan surat keterangan izin usaha, waktu itu banyak warga yang juga ingin minta surat keterangan, tetapi kursi ruang tunggu yang ada disana hanya sedikit jadi banyak warga yang menunggu dengan berdiri, hal ini membuat kurang nyaman dalam pelayanan”(Hasil wawancara masyarakat 2, tanggal 10 Oktober 2025).

“untuk informasi mengenai syarat-syarat mengurus surat kependudukan masih sulit kecuali kita sendiri yang langsung bertanya kepada aparat”(Hasil wawancara masyarakat 3, tanggal 10 Oktober 2025).

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis tertarik untuk mengkaji dan meneliti “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Jumba Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara”.

B. Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Dalam penelitian ini peneliti membatasi masalah dengan menggunakan teori dari para ahli, Batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Teori Kualitas Pelayanan (Variabel X), menurut Tjiptono (dalam Hardiansyah, 2018:72-73):
 - a. Reliability (Keandalan)
 - b. Responsiveness (Daya Tanggap)
 - c. Assurance (Jaminan)
 - d. Empathy (Empati)
 - e. Tangibles (Bukti langsung)
2. Teori Kepuasan Masyarakat (Variabel Y), menurut Hawkins (dalam Sono, 2024:43):
 - a. Kesesuaian Harapan
 - b. Minat Berkunjung
 - c. Kesiediaan Merekomendasikan

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Jumba Kecamatan Amuntai Selatan?

2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Jumba Kecamatan Amuntai Selatan?

D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Jumba Kecamatan Amuntai Selatan.
- b. Untuk mengetahui besar pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Jumba Kecamatan Amuntai Selatan.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dalam hal ini disiplin ilmu Administrasi Publik khususnya yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat sebagai masukan bagi Kantor Desa Jumba Amuntai Selatan dalam rangka Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Jumba Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Barkatullah (2023) Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai. Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan”. 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 Fhitung = 37,652, nilai Thitung akan dibandingkan dengan TTabel. Nilai FTabel dengan dfreg= 1 dan dfres = 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 R² (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.

2. Aditya Cholif Firmansyah, Brillian Rosy (2021) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan)” dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian dari perhitungan uji t pada penelitian ini memperoleh nilai sig divariabel X sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat yang sesuai dengan hipotesis terhadap pengaruh positif antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Bisa diketahui dari tabel bahwa variabel X mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat dikarenakan nilai t hitung $12,521 > t$ tabel 1,989, maka diputuskan hipotesis diterima.
3. Lulus Siana Widibudiati, Supri Hartono (2020) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto)” dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil dari penelitian ini dengan uji t adalah diperoleh harga t hitung sebesar 2,071 dikonsultasikan dengan t tabel pada taraf signifikansi 5%. Besarnya angka t tabel dengan ketentuan $\alpha = 0,05$ dan $dk = (n-2)$ atau $(32-2) = 30$ sehingga diperoleh

nilai t tabel sebesar 2,042. Harga t hitung lebih besar dari t tabel ($2,071 > 2,042$), yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Kualitas Pelayanan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat diterima.

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu adalah:

1. Teori yang digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat berbeda dilihat dari indikator-indikator yang digunakan.
2. Tahun dan lokasi penelitian berbeda, sehingga memiliki karakteristik berbeda dengan penelitian terdahulu.
3. Sampel dan populasi berbeda, dimana dalam penelitian ini peneliti menggunakan penerima pelayanan 2 tahun terakhir.

B. Tinjauan Teoritis

1. Kualitas

Kualitas merupakan salah satu faktor penting dalam dunia bisnis maupun non bisnis dimana baik buruknya kinerja suatu perusahaan dapat diukur dari kualitas barang dan jasa yang dihasilkan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu, derajat, atau mutu. Ada banyak sekali definisi dan pengertian kualitas, walaupun sebenarnya pengertiannya tidak jauh beda antara yang satu dengan yang lain.

Menurut Elliot (dalam Hardiyansyah 2010:223), "Pengertian Kualitas ialah sesuatu yang berbeda untuk orang yang berbeda dan tergantung pada waktu dan tempat atau dikatakan sesuai dengan tujuan".

Pengertian Kualitas menurut Goetch dan Davis dalam bukunya Hardiyansyah (2010:223), 'Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan.

Selain itu, kualitas memerlukan suatu proses perbaikan yang terus menerus, yang dapat diukur, baik secara individual, organisasi, korporasi dan tujuan kinerja nasional. Dukungan manajemen, karyawan dan pemerintah untuk perbaikan kualitas adalah penting bagi kemampuan berkompetisi secara efektif di pasar global. Perbaikan kualitas lebih dari suatu strategi usaha, melainkan merupakan sumber penting kebanggaan nasional. Komitmen terhadap kualitas merupakan suatu sikap yang diformulasikan dan didemonstrasikan dalam setiap lingkup kegiatan dan kehidupan, serta mempunyai karakteristik hubungan yang paling dekat dengan anggota masyarakat.

Konsep kualitas harus bersifat menyeluruh, baik produk maupun prosesnya. Kualitas produk meliputi kualitas bahan baku dan barang jadi, sedangkan kualitas proses meliputi kualitas segala sesuatu yang berhubungan dengan proses produksi perusahaan manufaktur dan proses penyediaan jasa atau pelayanan bagi perusahaan jasa. Kualitas harus dibangun sejak awal, dari penerimaan input hingga perusahaan menghasilkan output bagi pelanggannya. Setiap tahapan dalam proses

produksi maupun proses penyediaan jasa atau pelayanan juga harus berorientasi pada kualitas tersebut. Hal ini disebabkan setiap tahapan proses mempunyai pelanggan.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah proses yang mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Kualitas mencakup setiap tahapan dalam proses pelayanan yang melibatkan semua pihak, karyawan, lingkungan sekitar, termasuk manajemen. Hal ini berpengaruh pada kemampuan bersaing dan tingkat kepuasan.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit.

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Tujuan utama dibentuknya Pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban didalam mana masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar. Pemerintahan modern pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat dan memiliki tugas untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Selaras dengan pendapat diatas, UUD Tahun 1945 mengamanatkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk memenuhi kewajiban tersebut pemerintah menetapkan UU Pelayanan Publik untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik serta mempertegas pemenuhan pelayanan publik bagi warga negara.

Menurut Arianto (2018:83), kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perhatian pada pemenuhan kebutuhan dan harapan, serta ketepatan waktu dalam memenuhi ekspektasi konsumen. Kualitas layanan ini relevan untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat konsumen berada di dalamnya.

Menurut Kotler dan Keller (2016:143), "kualitas merujuk pada keseluruhan karakteristik dari sebuah produk atau layanan yang mampu memenuhi kriteria tertentu".

Berdasarkan pengertian tersebut maka, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan penyelenggara layanan dalam memenuhi kebutuhan, harapan dan ekspektasi masyarakat secara tepat waktu dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

b. Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan

Tjiptono (dalam Hardiansyah, 2022:72-73) mengungkapkan beberapa elemen dari kualitas pelayanan sebagai berikut:

- 1) *Reliability* (Keandalan), kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan, mampu menangani masalah pelanggan dengan baik, serta petugas menjalankan prosedur dengan baik.
- 2) *Responsiveness* (Daya Tanggap), memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, mersepon dengan baik, serta siap sedia untuk membantu mereka.
- 3) *Assurance* (Jaminan), petugas melayani dengan sikap sopan dan santun, keterampilan dalam memberikan jaminan tepat waktu, kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman saat bertransaksi, serta kemampuan petugas dalam menyampaikan kepastian biaya.
- 4) *Empathy* (Empati), melayani dan menghargai masyarakat, petugas menunjukkan kepedulian dan benar-benar mengutamakan kebutuhan mereka.
- 5) *Tangibles* (Bukti Langsung), meliputi fasilitas fisik seperti kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan, kenyamanan

tempat pelayanan, kedisiplinan petugas, petugas berpenampilan rapi dan professional.

Berdasarkan pengertian sebelumnya, kita dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan indikator bagi perusahaan meskipun tidak terlihat, tapi dapat dirasakan oleh pelanggan. Pengukuran kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan pengalaman layanan yang diterima oleh pelanggan dalam memenuhi keinginan dan ekspektasi mereka.

c. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan

Menurut Vincent Gaspersz (dalam Ardane, 2017:19) membentuk beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam kualitas. Kualitas Pelayanan pada industri jasa yaitu sebagai berikut:

- 1) Ketepatan waktu dalam pelayanan adalah faktor krusial yang harus diperhatikan berkaitan dengan waktu yang dihabiskan dan kriteria waktu tertentu.
 - 2) Ketepatan layanan berkaitan dengan seberapa dapat diandalkan kualitas layanan serta ketepatan dalam pelaksanaan yang diterima oleh konsumen.
 - 3) Kesopanan dan keramahmatan dalam memberikan kualitas pelayanan terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan konsumen eksternal, seperti: operator telepon, petugas keamanan, pengemudi, kasir dan petugas penerima konsumen.
- Citra kualitas pelayanan dari industri jasa sangat ditentukan oleh

orang-orang dari perusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung dengan konsumen eksternal.

- 4) Tanggung jawab adalah berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari konsumen.
- 5) Kelengkapan yaitu menyangkut lingkup Kualitas Pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta kualitas pelayanan komplementer lainnya.
- 6) Kemudahan mendapatkan kualitas pelayanan adalah berkaitan dengan banyaknya outlet, banyak petugas yang melayani seperti kasir, staff administrasi dll. Banyaknya fasilitas pendukung seperti computer untuk memproses data.
- 7) Variasi model kualitas pelayanan adalah berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam kualitas pelayanan.
- 8) Kualitas pelayanan pribadi adalah berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan sebagainya.
- 9) Kenyamanan dalam memperoleh kualitas pelayanan adalah berkaitan dengan jangkauan baik lokasi, parkir kendaraan, petunjuk-petunjuk ruang tempat Kualitas Pelayanan dan kemudahan dalam memperoleh parkir dan sebagainya.
- 10) Atribut pendukung kualitas pelayanan lainnya berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruangan tunggu, fasilitas music, AC dan sebagainya.

Sesuai dengan penjelasan sebelumnya, peneliti dapat menyimpulkan bahwa sejumlah prinsip berikut mesti diutamakan

dalam penerapan standar layanan adalah kepemimpinan yang strategis, pelatihan, perencanaan proses, evaluasi proses, pelaksanaan komunikasi, penghargaan, variasi dalam model kualitas layanan, kualitas layanan individual, dan kenyamanan.

d. Faktor-faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik

Di era sekarang ini, di mana informasi menyebar dengan sangat cepat, dibutuhkan administrasi yang lebih cepat, efisien, dan efektif. Oleh sebab itu, aplikasi layanan publik dituntut memberikan pelayanan yang terbaik. Pemerintah harus melakukan reformasi sebagai bentuk tanggung jawab kepada masyarakat. Namun, perubahan tersebut tidak bisa dilakukan secara mendadak, melainkan memerlukan waktu bagi pemerintah untuk melaksanakannya. Hal ini disebabkan oleh sejumlah faktor yang mempengaruhi kualitas layanan publik. Berikut adalah faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas layanan publik di Indonesia.

1) Faktor organisasi struktur organisasi

Kualitas pelayanan publik dalam sebuah pemerintahan dipengaruhi oleh beberapa elemen yang menyusunnya, seperti kerumitan, kepastian aturan, dan penempatan kekuasaan. Elemen-elemen ini menciptakan tata cara koordinasi yang resmi dan pola hubungan dalam organisasi. Kerumitan mengacu pada struktur yang memberikan tingkat pembagian tugas dan tingkatan jabatan. Elemen kepastian aturan berhubungan dengan prosedur operasi standar (SOP). Sedangkan penempatan kekuasaan berfokus pada

hak untuk mengambil keputusan. Ketiga elemen dari struktur organisasi ini berpengaruh pada mutu layanan pemerintah, asalkan pemerintah memiliki pembagian tugas yang sesuai dengan kebutuhan serta menetapkan prosedur yang jelas untuk setiap jenis layanan yang ditawarkan.

2) Faktor Aparat/pelayan publik

Menjadi pelaksana kegiatan dan tahapan penyelenggaraan pemerintahan. Keterampilan aparat pemerintah ini juga berkontribusi signifikan dalam menetapkan standar kualitas pelayanan publik. Cara pemerintah mengelola dan memberikan pelatihan kepada aparat menjadikannya sumber daya manusia yang ada sehingga pemerintahan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. dengan kemajuan teknologi memungkinkan pemerintah untuk lebih efisien dalam pengelolaan sumber daya manusia.

3) Faktor sistem pelayanan publik

buat menyampaikan pelayanan publik yg baik bagi masyarakat diperlukan sistem yg tertata.

3. Pelayanan Publik

a. Pengertian

Pelayanan publik mencakup area yang sangat luas, tidak hanya terbatas pada pengertian sempit yang berarti interaksi langsung antara penyedia layanan (pejabat pemerintah) dan penerima layanan (masyarakat), tetapi juga mencakup seluruh rangkaian proses untuk

memenuhi keperluan masyarakat (pelayanan dalam pengertian luas). Ini termasuk pemenuhan kebutuhan warga terhadap jembatan, penyediaan jalan yang baik, pendidikan, layanan kesehatan, fasilitas dan infrastruktur ekonomi, serta kebutuhan akan keamanan, ketertiban, dan kenyamanan, serta segala bentuk pemenuhan kebutuhan lain yang terkait dengan kehidupan berbangsa dan bernegara.

Pelayanan sebagai peran dasar pemerintah tetap menjadi isu yang mendesak saat ini, mengingat masih banyak keluhan dari masyarakat mengenai akses layanan publik. Sebagian besar warga negara pada dasarnya berinteraksi dengan layanan publik yang ditawarkan oleh pemerintah untuk memenuhi berbagai kebutuhan mereka. Oleh karena itu, isu mengenai penyediaan layanan publik tetap menjadi fokus utama, baik bagi masyarakat yang menggunakan layanan tersebut maupun bagi instansi pemerintah yang menyediakannya. Fenomena ini seringkali terlihat di lembaga-lembaga pemerintah.

Definisi Brata mengenai layanan publik: "Layanan terbentuk melalui rangkaian kegiatan memberikan bantuan kepada pihak yang menerima layanan. " Mustanir (2022:12) juga mengungkapkan bahwa layanan bisa berlangsung antara satu individu dengan individu lainnya, satu individu dengan suatu kelompok, atau kelompok dengan individu, seperti anggota-anggota yang terhubung dalam sebuah organisasi. Para anggota ini memberikan informasi

kepada orang-orang di lingkungan mereka yang memerlukan pengetahuan tentang organisasi itu.

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan layanan yang diberikan oleh pemerintah secara transparan, efektif, dan responsif untuk memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintah. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan memiliki tiga makna yaitu:

- 1) Perihal atau cara melayani.
- 2) Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang.
- 3) Kemudian yang di berikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.

Menurut Kotler (2021:13), "Pelayanan adalah suatu tindakan, aktivitas, atau usaha yang diberikan oleh satu pihak kepada yang lain. Pelayanan dapat mencakup barang fisik, pelayanan, pengalaman, atau gabungan dari semua komponen ini. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang memberikan manfaat dan kepuasan dalam suatu kelompok atau unit, meskipun hasilnya tidak selalu berhubungan dengan barang fisik. "

Mustanir (2022:12) menyatakan bahwa kualitas layanan sangat berhubungan dengan tingkat kepuasan pelanggan. Pelayanan yang memuaskan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, membuat

pelanggan merasa lebih dihargai oleh penyedia layanan. Dalam karya mereka yang berjudul "Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik"

Menurut ulasan dan penjelasan tersebut, peran utama atau fungsi dasar setiap lembaga pemerintahan adalah memastikan terlaksananya proses penyediaan layanan atau pengaturan layanan publik demi mencapai kesejahteraan bersama untuk masyarakat. Terkait dengan uraian sebelumnya, yang dimaksud dengan "layanan" adalah suatu proses yang bertujuan untuk memenuhi seluruh kebutuhan manusia sesuai dengan hak asasi manusia atau masyarakat itu sendiri.

Karena itu, istilah "umum" dalam konteks "pelayanan" merujuk pada masyarakat dan individu yang terlibat di dalamnya. Penerjemahan dari kata "*public*" dalam bahasa Inggris yang digabungkan dengan "pelayanan" menghasilkan istilah "pelayanan umum" atau "pelayanan publik". "Pelayanan" berasal dari istilah "*service*" yang berarti "memberikan bantuan". Pengertian lain dari layanan adalah bentuk aktivitas atau manfaat yang diberikan oleh sebuah organisasi atau individu kepada semua konsumen yang mereka layani, yang dalam hal ini bersifat lebih abstrak atau tidak dapat dimiliki.

Beberapa jenis pelayanan yang terdapat pada Kantor Desa Jumba Kecamatan Amuntai Selatan sebagai berikut:

- 1) Pelayanan Non Perizinan
 - a) KTP/Kartu Keluarga
 - b) Surat Pindah
 - c) Surat Keterangan Domisili
 - d) Surat Keterangan Tidak Mampu
 - e) Dispensasi Nikah
- 2) Pelayanan Perizinan
 - a) Izin Mendirikan Bangunan
 - b) Izin Usaha Mikro Kecil

(Sumber: Data Jenis Pelayanan Kantor Desa Jumba, 2025)

Hardiyansyah (2011:12) mendefinisikan "pelayanan publik" sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan seseorang, kelompok, atau lembaga yang berkepentingan dengan organisasi tersebut, yang dilakukan berdasarkan sifat dan proses yang tepat untuk memastikan bahwa penerima layanan merasa puas.

Berdasarkan keputusan MENPAN NOMOR 63 Tahun 2003 standar untuk pelayanan publik sebagai berikut:

- 1) Prosedur pelayanan.
- 2) Waktu penyelesaian.
- 3) Biaya pelayanan.
- 4) Produk pelayanan.
- 5) Sarana dan prasarana.
- 6) Kopetensi petugas pemberian pelayanan.

Setiap pelayanan publik harus mempunyai standar pelayanan yang dipublikasikan untuk jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang ditentukan dalam pelaksanaan layanan publik dan harus diikuti oleh para penerima layanan.

b. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah realisasi dari konsep administrasi publik. Tujuan dari administrasi publik adalah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan. Pelayanan publik berbeda dari jenis-jenis pelayanan lainnya, sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi MENPAN No. 63 Tahun 2003, yang membedakan dua (2) jenis pelayanan, yaitu:

1) Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi adalah layanan yang menyediakan berbagai dokumen yang diperlukan oleh masyarakat, seperti: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta tanah, akta kelahiran, akta kematian, BPKB, STNK, IMB, paspor, dan lain-lain.

2) Pelayanan Jasa

Jasa merupakan layanan yang menawarkan beragam bentuk pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, seperti pendidikan menengah dan tinggi, pelayanan kesehatan, transportasi, jasa pos,

sanitasi lingkungan, pengelolaan limbah, bantuan dalam bencana, serta layanan sosial.

c. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan Publik menurut Ratminto (2013:22) diselenggarakan berdasarkan prinsip-prinsip Kesederhanaan, artinya prosedur pelayanan publik harus tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

- 1) Kejelasan, artinya persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik harus jelas, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus jelas; dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran juga harus jelas.
- 2) Kepastian Waktu, artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 3) Akurasi, artinya produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- 4) Keamanan, artinya proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 5) Tanggung jawab, artinya pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- 6) Kelengkapan Sarana dan Prasarana, artinya tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- 7) Kemudahan Akses, artinya tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 8) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan, artinya pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ihklas.

Kenyamanan mengacu pada kebutuhan akan suasana pelayanan yang teratur dan bersih, dilengkapi dengan ruang tunggu yang nyaman, terpelihara, dan bebas dari kotoran, serta lingkungan yang menarik dan sehat. Selain itu, harus ada fasilitas tambahan seperti area parkir, toilet, tempat ibadah, dan lainnya.

4. Kepuasan Masyarakat

a. Pengertian

Kepuasan masyarakat muncul adalah reaksi saat mereka membandingkan pelayanan yang diterima dengan ekspektasi yang dimiliki. Masyarakat akan merasa puas jika pelayanan tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka. Di sisi lain, rasa tidak puas atau kekecewaan akan muncul jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan yang ada.

Kepuasan masyarakat merupakan sebuah elemen yang sangat penting. Apabila masyarakat tidak merasa puas dengan pelayanan yang tersedia, mereka tidak akan memanfaatkan atau menerima layanan tersebut, meskipun layanan itu ada, mudah diakses, dan tersedia dengan baik.

Menurut Kotler (dalam Deibi 2018) mendefinisikan bahwa kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibanding dengan harapannya.

Menurut Yacobalis (dalam Murniaty, 2018) kepuasan masyarakat merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, walaupun subjektif tetap ada dasar objektif, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu, dan pengaruh lingkungan waktu itu, tetap akan didasari oleh kebenaran dan kenyataan objektif yang ada, tidak semata-mata menilai buruk kalau tidak ada pengalaman yang menjengkelkan, tidak semata-mata mengatakan baik bila memang tidak ada suasana yang menyenangkan yang dialami.

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan, penulis menyimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah respons atau reaksi dari masyarakat terhadap berbagai macam layanan yang disediakan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka, yang berarti jika kebutuhan dan harapan masyarakat tersebut terpenuhi, maka mereka akan merasa puas.

b. Indikator Kepuasan Masyarakat

Indikator kepuasan menurut Hawkins (dalam Riky, 2022:9) atribut pembentukan kepuasan terdiri dari:

- 1) Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan meliputi:
 - a) Pelayanan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - b) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - c) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
- 2) Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:
 - a) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
 - b) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengonsumsi produk.
 - c) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- 3) Kesediaan merekomendasikan merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan kepada teman atau keluarga, meliputi:

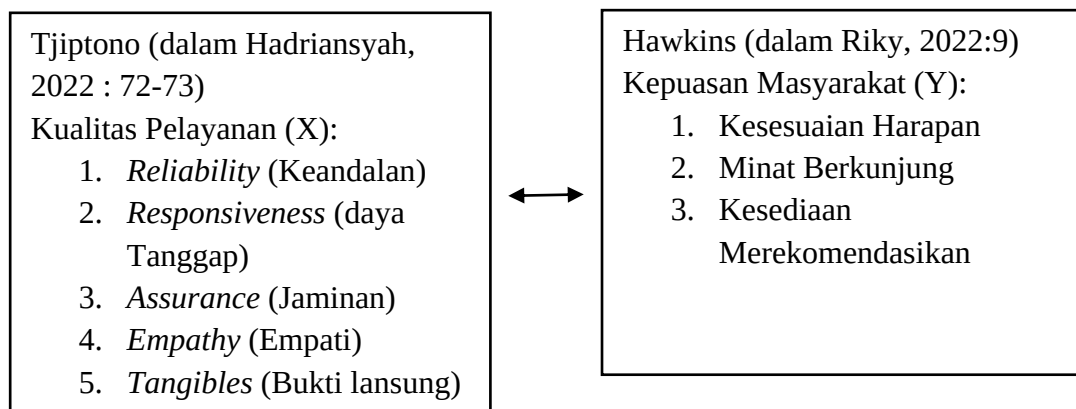
- a) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
- b) Menyarankan teman atau karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- c) Menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan jasa layanan tersebut karena nilai atau manfaat yang didapat setelah menggunakannya.

C. Kerangka Pemikiran

Mengingat pentingnya Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Jumba Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara, peneliti membatasi masalah oleh Tjiptono (dalam Hadriansyah 2022:72-73) Kualitas Pelayanan (X) dan Hawkins (dalam Ricky, 2022:9) Indikator kepuasan (Y). Adapun kerangka pemikiran tersebut dapat

dilihat pada gambar 2.1 sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber : Diolah Peneliti, 2025

D. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran dan paradigma penelitian pada halaman sebelumnya, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. Ha terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Jumba Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Ho tidak ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Jumba Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah pada Kantor Desa Jumba Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang beralamat di Jl. Veteran Desa Jumba Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan Selatan Kode Pos 71452.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Jumba adalah pendekatan kuantitatif, karena penelitian ini disajikan dengan angka-angka. Hal ini sesuai dengan pendapat Sugiyono (2015:7) yang mengemukakan bahwa penelitian ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

C. Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif atau hubungan (pengaruh) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2015:36) dalam penelitian asosiatif yaitu suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variable atau lebih. Jenis penelitian kuantitatif menekankan analisis data menggunakan statistic (Sugiyono, 2015:31). Dengan metode ini, akan diperoleh hasil yang

signifikan antara variable yang diteliti yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Jumba.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sugiyono (2015:80) menjelaskan bahwa populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini diinput dari data Aparat Desa dan data pengunjung Kantor Desa Jumba Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara dari Januari 2024 sampai September 2025 yang berjumlah 124 orang.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili populasi secara umum. Dalam penelitian ini, sampel terdiri dari masyarakat yang mendapatkan layanan di Kantor Desa Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik *Accidental Sampling* yaitu pengambilan sampel siapa saja yang peneliti temui di kantor tersebut pada saat penelitian berlangsung. penelitian ini dilakukan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

N = Jumlah Populasi

N = Besar Sampel

e = Tingkat kepercayaan/ketetapan yang diinginkann (0,1)

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+N(e)^2} \\ &= \frac{124}{1+124(0,1)^2} \\ &= \frac{124}{1+124(0,01)} \\ &= \frac{124}{1+1,24} \\ &= \frac{124}{2,24} \end{aligned}$$

= 55,35 atau dibulatkan menjadi 55

Jadi sampel yang akan digunakan adalah sebanyak 55 orang pengunjung.

E. Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2015:38), definisi operasional variabel segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari. Desain operasional merupakan petunjuk mengenai cara pengukuran suatu variabel. Berdasarkan konsep yang sudah diuraikan sebelumnya, variabel tersebut harus dapat diukur melalui beberapa indikator. Dalam penelitian ini, definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

1. Definisi Operasional Variabel (X)

Menurut Tjiptono (dalam Hardiansyah, 2022:72-73), Indikator Kualitas Pelayanan yaitu:

- a. Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cermat, akurat, memuaskan dan sesuai dengan prosedur yang ada.
- b. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, merespon dengan baik, serta siap sedia untuk membantu pelanggan.
- c. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya.
- d. Empati (*Empathy*), yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- e. Bukti langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik seperti kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, dan kedisiplinan petugas.

2. Definisi Operasional Variabel (Y)

Teori Kepuasan Masyarakat Hawkins (dalam Riky, 2022:9) yaitu:

- a. Kesesuaian Harapan, yaitu tingkat kesesuaian antara kinerja dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan.
- b. Minat Berkunjung Kembali, yaitu kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau seringnya mendatangi pelayanan tersebut karena kualitas pelayanan tersebut sesuai keinginan pelanggan.

- c. Kesiediaan Merekomendasikan, yaitu kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan pelayanan tersebut kepada teman atau keluarga.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam studi ini adalah kuesioner yang dirancang oleh peneliti. Menurut Sugiyono (2014:92), "Instrumen penelitian adalah sarana yang dipakai untuk mengumpulkan data yang bertujuan untuk menilai fenomena alam dan sosial yang diteliti. " Oleh karena itu, penerapan instrumen penelitian bertujuan untuk mendapatkan informasi yang mendalam mengenai suatu isu, baik yang berkaitan dengan alam maupun sosial.

Sugiyono (2015:142) mengatakan kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Kuesioner penelitian ini kemudian dibagikan kepada responden yang dibuat dalam bentuk skala likert yaitu responden tidak diberikan kebebasan dalam menjawab, karena jawaban sudah disediakan oleh peneliti sehingga responden hanya memilih satu jawaban yang tersedia. Dengan skala likert maka variabel yang akan diukur akan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan tolak ukur dalam penelitian ini. Instrumen penelitian pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.1
Instrumen Penilaian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Tjiptono (dalam Hardiasnyah, 2022:72-73), Kualitas layanan (X)	1. <i>Reliability</i> (Realibilitas)	a. Kecermatan b. Penanganan masalah Menjalankan Prosedur dengan baik
	2. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	a. Pelayanan yang cepat dan tepat b. Ketepatan waktu c. Merespon dengan baik
	3. <i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Jaminan tepat waktu b. Kemampuan petugas dalam menyampaikan kepastian biaya
	4. <i>Empathy</i> (Empati)	a. Memberikan perhatian b. Mengutamakan kepentingan pelanggan c. Menghargai kebutuhan pelanggan
	5. <i>Tangibles</i> (Berwujud)	a. Kelengkapan Sarana dan Prasarana b. Kenyamanan tempat pelayanan c. Kedisiplinan petugas
Hawkins (dalam Riky, 2022:9) Kepuasan Masyarakat (Y)	1. Kesesuaian harapan	a. Sesuai dan melebihi dengan yang diharapkan b. Fasilitas penunjang yang didapat
	2. Minat Berkunjung	a. Pelayanan memuaskan b. Manfaat yang diperoleh c. Fasilitas memadai
	3. Kesiediaan merekomendasi kan	a. Kesiediaan menyarankan kepada masyarakat lain

Sumber: Dibuat oleh peneliti, 2025

G. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam studi ini, penulis menerapkan metode pengumpulan data berdasarkan Sugiyono (2014:217):

1. Metode Observasi (Pengamatan)

Metode observasi adalah cara untuk mengamati dan mencatat secara teratur tanda-tanda yang muncul pada objek penelitian. Observasi merupakan teknik pengumpulan informasi di mana objek penelitian dilihat secara langsung atau tidak langsung.

2. Metode Angket (Kuesioner)

Metode angket adalah rangkaian pertanyaan yang berkaitan dengan topik. Untuk mendapatkan informasi, angket dibagikan kepada para responden (individu yang memberikan jawaban terhadap pertanyaan demi tujuan penelitian), terutama dalam penelitian survei. Dalam hal ini, peneliti membuat pertanyaan dalam bentuk tulisan yang kemudian dijawab oleh responden atau sampel yang dipilih. Teknik angket digunakan untuk mengukur tingkat kecerdasan emosional serta motivasi individu.

a. Alat Ukur Kualitas Pelayanan

Alat ukur kualitas pelayanan dibuat sebanyak 30 buah item dengan rincian 15 item positif dan 15 item negatif. Instrumen ini dibuat berdasarkan indikator kualitas pelayanan menurut Tjiptono (dalam Hardiansyah, 2022:72-73), yaitu Realibilitas, Daya tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti langsung. *Blue Print* alat ukur kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2
Blue Print Alat Ukur Kualitas Pelayanan

No	Aspek	Indikator	No. Item	
			Positif	Negatif
1	Kualitas pelayanan	Keandalan	1, 11, 14	15, 24, 25
		Daya Tanggap	12, 26, 27	2, 13, 28
		Jaminan	4, 16, 18	3, 17, 19
		Empati	5, 22, 29	6, 23, 30
		Bukti Langsung	7, 9, 20	8, 10, 21
	Jumlah		15	15

Sumber : dibuat oleh peneliti

b. Alat Ukur Kepuasan Masyarakat

Alat ukur kepuasan masyarakat dibuat sebanyak 24 buah item dengan rincian 12 item positif dan 12 item negatif. Instrumen ini dibuat berdasarkan indikator kepuasan masyarakat menurut Hawkins (dalam Riky, 2022:9), yaitu Kesesuaian Harapan, Minat Berkunjung, dan Kesiediaan Merekomendasikan. Blue Print alat ukur kepuasan masyarakat yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3
Blue Print Alat Ukur Kepuasan Masyarakat

No	Aspek	Indikator	No. Item	
			Positif	Negatif
1	Kepuasan Masyarakat	Kesesuaian Harapan	1, 6, 11, 21	3, 16, 20, 24
		Minat Berkunjung	4, 9, 14, 18	8, 12, 17, 23
		Kesiediaan	2, 7, 13,	5, 10, 15,

	Merekomendasikan	22	19
	Jumlah	12	12

Sumber : dibuat oleh peneliti

3. Metode dokumentasi

Pengumpulan data melalui dokumentasi adalah metode yang dilakukan dengan cara mengakses data secara langsung dari lokasi penelitian, termasuk informasi penting seperti buku, arsip, dokumen, gambar, dan lain-lain.

H. Teknik Penentuan Skor

Angket yang berisikan beberapa pernyataan yang akan diajukan kepada responden, maka ditentukan skor pada setiap pernyataan. Dalam penelitian ini Adapun dalam penentuan skor pernyataan dalam kuesioner dibuat dengan menggunakan Skala Likert dari pernyataan yang diberikan kepada responden. Menurut Sugiyono (2015:93) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Kuesioner yang dibagikan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan skala likert.

Skala *Likert* mencakup serangkaian pernyataan yang menggambarkan sikap responden terhadap objek penelitian. Setiap pernyataan diberi nilai empat poin, yang mencakup skala positif dan negatif, kemudian skor untuk setiap item dijumlahkan untuk mendapatkan skor keseluruhan responden. Pernyataan positif (*favourable*) adalah pernyataan yang mendukung aspek-aspek variabel, sedangkan pernyataan negatif (*unfavourable*) berisi

pernyataan yang tidak mendukung aspek-aspek variabel, sebagaimana dijelaskan oleh Azwar (dalam Hapsari, 2018).

Skala Likert dibagi menjadi dua komponen utama, yaitu bagian item dan bagian evaluasi. Bagian item umumnya terdiri dari pernyataan tentang produk, aktivitas, atau sikap tertentu. Sementara itu, bagian evaluasi menyediakan daftar respons, seperti “sangat setuju” hingga “sangat tidak setuju” (Hardani, 2020:391). Pemberian skor untuk pernyataan positif dan pernyataan negatif, sebagai berikut:

Tabel 3.4
Pemberian Skor

Pernyataan Positif		Pernyataan Negatif	
Jawaban	Skor	Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	4	Sangat Setuju (SS)	1
Setuju (S)	3	Setuju (S)	2
Tidak Setuju (TS)	4	Tidak Setuju (TS)	3
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	Sangat Tidak Setuju (STS)	4

Sumber: dibuat oleh peneliti

Penelitian ini menggunakan kuesioner skala Likert yang dimodifikasi, dengan penilaian merujuk pada Tabel 3.4 di atas, yaitu: Setuju Sangat (SS) bernilai 4, Setuju (S) bernilai 3, Tidak Setuju (TS) bernilai 2, dan Tidak Setuju Sangat (STS) bernilai 1. Berdasarkan pendapat Sutrisno Hadi (dalam Putra, dikutip dari Khrisnamurti, 2022), modifikasi skala Likert ini dirancang untuk mengatasi kelemahan skala lima poin. Modifikasi ini menghilangkan kategori jawaban netral atau tengah, berdasarkan dua alasan yang dapat dijelaskan dalam poin-poin berikut, yaitu:

1. Kategori ragu-ragu memiliki makna yang ambigu atau bersifat ganda, yang dapat diartikan belum mencapai keputusan saat memberikan jawaban, atau sebagai posisi netral, setuju tidak, tidak setuju pun tidak dan mencerminkan ketidakpastian yang menimbulkan kebingungan. Kategori jawaban ini tidak ingin diharapkan di dalam suatu instrumen terhadap kajian (*multiinterpretable*).
2. Jawaban yang muncul dalam bentuk keraguan atau opsi tengah biasanya menghasilkan respons yang berada di antara setuju dan tidak setuju. Dengan kata lain, respons semacam itu menunjukkan efek kecenderungan sentral, yaitu ketidakpastian responden saat menjawab pertanyaan. Dalam penelitian, menyediakan kategori jawaban yang tidak pasti dapat mengakibatkan hilangnya banyak data dari responden, seperti informasi penting dan pertanyaan utama yang diajukan.

I. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Menurut Kurniawan & Puspitaningtyas (2016:97) uji validitas instrumen penelitian merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui keabsahan/ ketepatan/ kecermatan suatu item pertanyaan dalam mengukur variabel yang diteliti. Suatu item pertanyaan disebut valid, apabila mampu melakukan pengukuran sesuai dengan apa yang seharusnya diukur. Validitas mempunyai arti sejauh mana ketepatan suatu alat ukur dalam mengukur suatu data. Bila $r_{hitung} > r_{tabel}$ artinya variabel valid, bila $r_{hitung} <$ atau sama dengan r_{tabel} maka artinya variabel tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui ketetapan suatu instrumen (alat ukur) didalam mengukur gejala yang sama walaupun dalam waktu yang berbeda. Menurut Kurniawan dan Puspitaningtyas (2016:97) uji reabilitas instrumen penelitian merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui kehandalan (tingkat kepercayaan) suatu item pertanyaan dalam mengukur variabel yang diteliti.

Uji reliabilitas berhubungan dengan masalah yang adanya kepercayaan terhadap instrumen. Suatu instrumen dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi jika hasil pengujian instrumen menunjukkan hasil yang tepat, dengan demikian masalah reliabilitas instrumen berhubungan dengan masalah reliabilitas tersebut. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur tingkat instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara membandingkan angka cronbach alpha dengan ketentuan nilai cronbach alpha minimal adalah 0,6.

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{E_{oh}^2}{o_t^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrument

k = banyaknya butir pertanyaan

E_{oh}^2 = jumlah varians butir

o_t^2 = varians total

Artinya jika nilai cronbach alpha yang didapatkan dari hasil perhitungan program SPSS lebih besar dari 0,6 maka disimpulkan kuisioner tersebut reliabel, dan jika cronbach alpha lebih kecil dari 0,6 maka disimpulkan kuisioner tersebut tidak reliabel.

J. Teknik Analisa Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Ghozali (2018) mengatakan uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Kriteria yang berlaku apabila nilai $\text{Sig.} > 0,05$ maka residual berdistribusi normal. Uji Normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *kolmogrov-smirnov* untuk perhitungannya dengan ketentuan pengujian dengan taraf signifikansi 5%:

- 1) Jika nilai signifikansi lebih besar ($>$) 0,05, maka data penelitian berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikansi lebih kecil ($<$) 0,05, maka data penelitian tidak berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Santosa & Ashari mengungkapkan bahwa uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linier yang bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan (Nugraha, 2022).

2. Teknik Analisis

Analisis data yang digunakan untuk melihat hubungan antara penerapan absensi daring (online) dengan disiplin kerja pada penelitian ini adalah menggunakan paradigma kuantitatif dengan menggunakan korelasi Product moment dari Karl person. Data yang dapat diolah dengan teknik korelasi Pearson Product Moment adalah data yang berskala interval/rasio yang harus memenuhi syarat, data dipilih secara acak, dan data berdistribusi normal dan bersifat linier (Syafri, 2019:91).

a. Korelasi *Product Moment*

Rumus korelasi *Product Moment* adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} : koefisien korelasi product moment

X : data dari variabel bebas

Y : data variabel terikat

n : jumlah subjek penelitian

Adapun ketentuan nilai korelasi (r) adalah ($-1 \leq r \leq +1$), dengan:

$r = -1$ artinya korelasi negatif sempurna

$r = 0$ artinya tidak ada korelasi

$r = 1$ artinya korelasi positif sempurna

Menurut Sugiyono (2015:184), harga r yang didapat akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai r pada tabel berikut:

Tabel 3.5
Interpretasi koefisien korelasi nilai r

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,80 – 1,00	Sangat kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat rendah

Sumber: Sugiyono (2015:184)

b. Analisa Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variable dependen. Persamaan regresi sederhana dengan satu prediktor menurut Sugiyono (2013:285), dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Kepuasan masyarakat

X = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

c. Uji Hipotesis

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel X (kualitas pelayanan) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y (kepuasan masyarakat), maka dari itu dilakukan pengujian terhadap hipotesis secara

parsial menggunakan uji t, dan pengujian koefisien determinasi (R^2). Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS 25.

1) Uji T (Uji Secara Parsial)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 ($\alpha = 5\%$), maka kriteria pengujiannya adalah apabila nilai t hitung $>$ t tabel, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya jika nilai t hitung $<$ t tabel, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

2) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi adalah untuk menyatakan tingkat kekuatan hubungan dalam bentuk persen (%) besaran ini dinyatakan dengan nilai R Square. Jika nilai R^2 yang diperoleh hasilnya semakin besar dan mendekati satu (1) maka sumbangan variabel independent terhadap variabel dependen semakin besar. Sebaliknya, jika hasil yang diperoleh semakin kecil atau mendekati nol (0), maka sumbangan variabel independent terhadap variabel dependen semakin kecil.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Kualitas Pelayanan Publik.
- Anonim, Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pengertian Pelayanan Publik.
- Anonim Tim Penyusun (2023). *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Program Studi S1 Administrasi Publik*, Amuntai : STIA Amuntai
- Arianto, N. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. Jurnal Pemasaran Kompetitif, 1(2), 83-101. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>
- Barkatullah , 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan*.
- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan)* , 82-93.
- Gaspersz, Vincent, 2017. *“Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas”*. Cetakan Pertama, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik edisi revisi*. Yogyakarta: Gava Media
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, Surabaya: Unitomo Press.
- Kurniawan, Agung Widhi & Zarah Puspitaningtyas. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Maulidiah Sri. 2013. *Pelayanan public, Pelayanan Administrasi terpadu kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV. Indra Prahasta

- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : ALFABETA CV.
- Tjiptono Fandy. 2014 *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Edisi 1. Yogyakarta
- Ratminto & Winarsih Septi Atik. 2013. *Manajemen Pelayanan “Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal”*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Widibudiarti, L. S., & Hartono, S. (2020). Pengaruh Kuaitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto) , 126-133.