

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN
SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

PROPOSAL SKRIPSI

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



OLEH:

LISA ILIYANI

NPM: 2022356

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)

AMUNTAI

2026

TANDA PERSETUJUAN

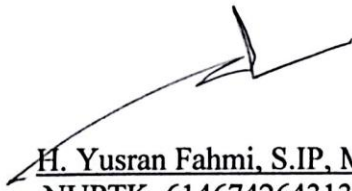
Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama:

Nama : Lisa Iliyani
NPM : 2022356
Program Studi : Administrasi Publik (S1)
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara**

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan seperlunya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbingan Skripsi pada Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Amuntai, April 2026

Pembimbing I


H. Yusran Fahmi, S.IP, M.AP.
NUPTK. 6146742643130113

Pembimbing II


Siti Paulina, M.Pd.
NUPTK. 0443772673230232

Mengetahui

Ketua Program Studi Administrasi Publik



Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A.
NIK. 199921104 201509 1 021

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Swt. Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, penulis panjatkan segala puji dan syukur ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat dan hidayah-Nya. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad saw., beserta keluarga, sahabat, dan seluruh pengikut beliau hingga akhir zaman.

Alhamdulillah, berkat rahmat dan karunia Allah Swt., penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”**. Dalam proses penyusunan proposal skripsi ini, penulis memperoleh banyak bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Reno Afrian, S.Sos., M.AP., CIQnR., CIQaR. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos., M.A. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
3. Bapak H. Yusran Fahmi, S.IP, M.AP. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan kepada penulis.
4. Ibu Siti Paulina, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan kepada penulis.
5. Bapak Fahriadi, S.Sos, M.I.P. selaku Camat Sungai Tabukan beserta seluruh pegawai Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

6. Keluarga serta teman-teman yang telah memberikan doa, dukungan, dan semangat kepada penulis.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Amuntai, Maret 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6

BAB II LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu	9
B. Tinjauan Teoritis	11
C. Kerangka Pemikiran.....	26
D. Hipotesis.....	27

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian.....	29
B. Pendekatan Penelitian	29
C. Tipe Penelitian	30
D. Populasi dan Sampel	30
E. Definisi Operasional Variabel.....	33
F. Instrumen Penelitian.....	35
G. Teknik Pengumpulan Data.....	37

H. Teknik Penentuan Skor	38
I. Uji Validasi dan Reliabilitas	39
J. Teknik Analisis Data.....	40

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian	34
Tabel 3.2 Skala Likert	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	27
-------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan baik bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pemerintah sebagai agen utama penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Hal ini juga ditegaskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan penerima layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik merupakan hak yang wajib dipenuhi dan dijamin keberlangsungannya oleh negara. Negara berkewajiban melayani setiap warga dan penduduknya untuk memenuhi hak serta kebutuhan dasar dalam rangka

menjalankan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, sekaligus membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik yang berkualitas dan prima harus memenuhi standar atau tolok ukur pelayanan. Tolok ukur tersebut menjadi acuan dalam penyelenggaraan pelayanan sekaligus indikator penilaian kualitas pelayanan. Standar pelayanan merupakan kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan publik sangat dibutuhkan dalam berbagai aspek kehidupan. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara Indonesia. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil warga negara atas barang, jasa, serta pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintahan kini semakin mengemuka dan bahkan menjadi tuntutan masyarakat.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur Negara pada semua tingkatan pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah yang terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan. Untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat. Salah

satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur optimalisasi terhadap kinerja pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah kepada masyarakat yang mengacu Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah berdasarkan keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004.

Terciptanya kepuasan masyarakat ketika pelayanan yang diberikan melebihi harapan. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk atau jasa yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Untuk menciptakan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, dibutuhkan suatu dedikasi yang tinggi yang dapat diwujudkan dalam bentuk komitmen pegawai. Komitmen pegawai seringkali digambarkan sebagai bentuk keterikatan, identifikasi, dan keterlibatan dari individu terhadap organisasi.

Salah satu instansi pemberi pelayanan kepada masyarakat di tingkat pemerintahan daerah adalah kantor kecamatan. Kantor kecamatan merupakan perpanjangan tangan pemerintah daerah dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan di wilayah kecamatan. Oleh karena itu, kecamatan dituntut untuk menjadi penyedia pelayanan publik yang senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan secara prima guna mewujudkan pemerintahan yang baik (good governance) di tingkat daerah. Pelayanan yang diberikan dapat berupa pelayanan jasa, perizinan, maupun pelayanan administratif lainnya yang dilaksanakan berdasarkan prinsip transparansi dan standar pelayanan yang jelas.

Kantor Kecamatan Sungai Tabukan merupakan salah satu instansi pemerintah yang berada di wilayah Kabupaten Hulu Sungai Utara dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kantor ini berfungsi sebagai pusat pelayanan publik yang diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Sebagai unsur pemerintahan, Kantor Kecamatan Sungai Tabukan harus menerapkan prinsip dasar pelayanan yang baik, mengingat meningkatnya kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, aparatur kecamatan dituntut untuk terus meningkatkan kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan agar dapat memberikan pelayanan yang profesional dan berkualitas.

Berdasarkan observasi awal yang terjadi di lapangan, masih terdapat beberapa permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan, antara lain:

1. Keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan, seperti kurangnya media informasi pelayanan (alur prosedur dan persyaratan administrasi) yang lengkap dan mudah dipahami. Selain itu, ketersediaan perangkat kerja seperti komputer dan printer juga masih terbatas atau mengalami kendala teknis. Kondisi ini menyebabkan masyarakat harus menunggu lebih lama dalam keadaan kurang nyaman serta mengalami kebingungan dalam proses pengurusan administrasi, sehingga harapan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan jelas tidak terpenuhi dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan.
2. Ketidakpastian dan keterlambatan waktu penyelesaian pelayanan, masih ditemukannya ketidaksesuaian antara standar waktu pelayanan dengan realisasi di lapangan. Misalnya, pengurusan dokumen seperti surat izin

usaha dan surat keterangan lainnya yang secara prosedural dapat diselesaikan dalam 1 hari, pada praktiknya sering mengalami keterlambatan hingga 2 sampai 3 hari, yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat terhadap ketepatan waktu pelayanan, sehingga dapat menurunkan kepercayaan dan minat masyarakat untuk kembali menggunakan layanan.

3. Kurangnya penguasaan aparatur dalam menggunakan perangkat penunjang pelayanan, dalam hal ini masih terdapatnya pegawai yang belum menguasai penggunaan perangkat teknologi seperti komputer, laptop, dan printer. Hal ini menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat, kurang efisien, dan berpotensi terjadi kesalahan, yang dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat serta mengurangi kesediaan mereka untuk merekomendasikan pelayanan kepada pihak lain.

Berdasarkan uraian dan permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara”**.

B. Batasan Masalah

Untuk lebih memperjelas permasalahan dalam penelitian ini dan agar tidak terlalu luas, maka penulis membatasi permasalahan supaya penelitian yang dilakukan lebih spesifik dan fokus terhadap pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Sehingga pada penelitian ini penulis menggunakan teori Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiansyah (2018:63), yaitu:

1. Tangible (Berwujud)
2. Reliability (Kehandalan)
3. Responsiveness (Ketanggapan)
4. Assurance (Jaminan)
5. Empathy (Empati)

Sedangkan teori untuk kepuasan masyarakat menurut Hawkins dan Lonny dalam Indrasari (2019:92), yaitu:

1. Kesesuaian harapan
2. Minat ingin berkunjung kembali
3. Kediaan merekomendasikan

C. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara.
 - b. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Administrasi Publik, terutama yang berkaitan dengan konsep dan teori kualitas pelayanan publik serta kepuasan masyarakat.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1) Bagi Kantor Kecamatan Sungai Tabukan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak Kantor Kecamatan Sungai Tabukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat serta mewujudkan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan profesional.

2) Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya kualitas pelayanan publik, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam memberikan penilaian dan masukan demi peningkatan pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan.

3) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman peneliti dalam menerapkan teori-teori administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, serta sebagai syarat akademik dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Administrasi Publik.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

1. Ahmad Safarin (2023) Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA)

Amuntai dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Batang Alai Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan tersebut terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif dengan tipe kuantitatif deskriptif, teknik pengambilan data yaitu kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Populasi penelitian berjumlah 426 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling jenis accidental sampling. Data dianalisis menggunakan uji regresi linear sederhana, uji T, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan perhitungan koefisien regresi sederhana menghasilkan nilai $Y = 0,27 X - 1,938$, yang berarti setiap peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,27, berarti terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. Hasil uji T menunjukkan nilai thitung sebesar 9,400 lebih besar dari ttabel (db = 79) 1,664 pada taraf signifikansi 5%, sehingga H_a diterima dan H_o ditolak. Koefisien determinasi sebesar

52,8% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Batang Alai Utara.

2. **Charolina Sitepu (2023) Universitas Sumatera Utara, Medan dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Kutambaru Kabupaten Langkat”.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan. Metode penelitian yang digunakan adalah asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan dokumentasi dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden masyarakat yang pernah mengurus dokumen kependudukan di Kantor Camat Kutambaru. Analisis data dilakukan menggunakan path analysis dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang ditunjukkan oleh nilai koefisien pengaruh sebesar 0,849 dan nilai t-statistic sebesar 37,114 yang lebih besar dari t-table 1,66. Nilai koefisien determinasi sebesar 72,1% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

B. Tinjauan Teoritis

1. Kualitas

Kata kualitas berasal dari bahasa Latin "qualitas", yang berarti "kegunaan". Kualitas menurut kamus Oxford, adalah "standar sesuatu yang diukur terhadap hal-hal lain yang serupa; tingkat keunggulan sesuatu. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

David dan Stanley (2000) dalam Ramlawati (2020:5) memberikan pengertian terhadap kualitas sebagai berikut:

“Quality is a dynamic state associated with products, services, people, processes, and environments that meets or exceeds expectations. Definisi tersebut lebih menekankan bahwa kualitas bukan hanya penekanan pada aspek hasil akhir, yaitu produk atau jasa, tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan, sebab sangat mustahil menghasilkan produk yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas”.

Pengertian kualitas menurut Tjiptono (1997) dalam Hardiyansyah (2018:54-55) adalah: (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Sejalan dengan pengertian tersebut, menurut Poerwadarminta dalam Hardiyansyah (2018:14) “secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai Perihal/cara melayani, Servis/jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa”.

Moenir dalam Dahlan (2023:8) mendefinisikan pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pandangan tersebut diperkuat oleh Sampara (2000) dalam Dahlan (2023:8) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi di dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan. Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (2003), bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Kurniawan dalam Dahlan (2023:8) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sinambela dalam Dahlan (2023:8) mendefinisikan pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Menurut Lovelock (2011) dalam Hardiyansyah (2018:14) menyatakan bahwa: “Pelayanan (service) adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan”.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu proses atau rangkaian kegiatan dalam memenuhi kebutuhan pihak lain, baik individu maupun masyarakat, melalui interaksi langsung yang bertujuan memberikan kepuasan. Pelayanan bersifat tidak berwujud, tidak dapat dimiliki secara fisik, namun dapat dirasakan manfaat dan kualitasnya. Dalam konteks pelayanan publik, pelayanan menjadi tanggung jawab pemerintah yang dilaksanakan sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku untuk memenuhi kebutuhan serta meningkatkan kepuasan masyarakat.

a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

1) Ketentuan Umum

Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan:

- a) 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.
- b) Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik.
- c) Atasan satuan kerja Penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
- d) Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- e) Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
- f) Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- g) Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
- h) Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
- i) Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

- j) Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpara pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.
- k) Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak yang diputus oleh ombudsman.
- l) Menteri adalah menteri yang bertanggung jawab di bidang pendayagunaan aparatur negara.
- m) Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

3. Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Adapun prinsip pelayanan publik Menurut MENPAN No.63/kep/m.

pan/7/2003 dalam Mulyawan (2016:37-38) antara lain adalah:

- a. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
 - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - 2) Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu
Pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja
Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi, dan informatika.
- h. Kemudahan akses
Tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

4. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik menurut Peraturan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI nomor 15

tahun 2014 yaitu:

- a. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat (dokumen/barang lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, baik persyaratan teknis atau administratif.
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan
Mekanisme dan prosedur layanan harus jelas dan terarah.
- c. Jangka waktu pelayanan
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- d. Biaya/tarif pelayanan
Biaya tarif pelayanan termasuk rinciannya ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- e. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan sangat penting untuk meningkatkan pelayanan.

5. Penyelenggara Pelayanan Publik

Penyelenggara Pelayanan Publik Berdasarkan UU dalam Revidi, dkk (2021:70-71) “Penyelenggara pelayanan publik atau Penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, Atasan satuan kerja Penyelenggara merupakan pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik, Organisasi penyelenggara pelayanan publik atau Organisasi Penyelenggara merupakan satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, Pelaksana pelayanan publik atau Pelaksana merupakan pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik”.

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, PTS, perusahaan pengangkutan milik swasta.
- b. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik. Yang dapat dibedakan lagi menjadi:
 - 1) Bersifat primer adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan.

- 2) Bersifat sekunder adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

Ada lima karakteristik yang dapat dipakai untuk membedakan ketiga jenis penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, yaitu:

- a. Adaptabilitas layanan. Ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna.
 - b. Posisi tawar pengguna/klien. Semakin tinggi posisi tawar pengguna/klien, maka akan semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik.
 - c. Type pasar. Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada, dan hubungannya dengan pengguna/klien.
 - d. Locus kontrol. Karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang kontrol atas transaksi, apakah pengguna ataukah penyelenggara pelayanan.
 - e. Sifat pelayanan. Hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.
6. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan (service quality) telah menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (Customer satisfaction).

Menurut Lovelock-Wright yang diterjemahkan oleh Tjiptono (2011) dalam Rohaeni dan Marwa (2018:314) mengemukakan bahwa "Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan produk maupun jasa yang diharapkan atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen." Jasa akan diterima oleh konsumen apabila sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Tjiptono (2011) dalam Rohaeni dan Marwa (2018:314) menjelaskan bahwa "Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen".

Menurut Ibrahim (2008) dalam Rahayu, dkk (2020:172) "Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan, di mana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut dilakukan.

Menurut Sellang (2019) dalam Hendrayady, dkk (2023:75) "Kualitas pelayanan publik adalah suatu konsep yang menyangkut kemampuan pemerintah atau lembaga publik untuk memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan responsif. Sejak berlakunya otonomi daerah, pelayanan publik banyak dibicarakan karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang mengukur keberhasilan otonomi daerah. Jika pelayanan publik pemerintahan daerah baik atau berkualitas maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil".

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, bahwa kualitas pelayanan yaitu pemenuhan kebutuhan konsumen berdasarkan tingkat keunggulan dari produk dan jasa yang sesuai dengan harapan sehingga dapat memenuhi keinginan para konsumen.

7. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml, dkk dalam Hardiansyah (2018:63), mencetuskan konsep dimensi *Servqual* dalam mengukur kualitas pelayanan Teknik ini mengetahui besaran antara harapan pelanggan dan ekspektasi dalam pelayanan yang diterima. Adapun dimensi yang dimaksud adalah sebagai berikut.

- a. *Tangible* (Berwujud), Dimensi ini adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik untuk pelanggan. Mulai dari sisi fisik tampilan, bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan.
- b. *Reliability* (Kehandalan), Dimensi ini mengemukakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.
- c. *Responsiveness* (Ketanggapan), Dimensi ini adalah para penyedia tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif, serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.
- d. *Assurance* (Jaminan), dimensi yang berkaitan dengan kepastian. Kepastian yang dimaksud di sini adalah kepastian yang didapatkan oleh pelanggan dari perilaku para pelaku usaha,
- e. *Empathy* (Empati), berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang berhubungan dengan perhatian yang tulus dan dekat kepada masing-masing pelanggan.

8. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan merupakan suatu respon emosi seseorang terhadap suatu hal yang tengah dihadapinya. Emosi berarti menunjukkan perasaan suka atau tidak suka terhadap suatu hal. Kepuasan merupakan kebutuhan dasar yang dapat digambarkan sebagai suatu hal yang menyenangkan.

Kepuasan juga dapat diartikan sebagai respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu

sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan. dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Masyarakat merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan, dan dapat dibuktikan bahwa masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap layanan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasihat, setia, atau taat terhadap yang telah disepakati baik dari pihak pelayanan maupun masyarakat itu sendiri.

Menurut Day dalam Sulistiyowati (2018:55) mengemukakan “Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemakainya”.

Menurut Irawan dalam Mujito, dkk (2023:204) mengemukakan bahwa "Kepuasan konsumen adalah hasil dari akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan pelayanan (jasa). Konsumen puas kalau setelah membeli produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik. Oleh karena itu, setiap transaksi atau pengalaman baru, akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Konsumen yang puas adalah konsumen yang akan berbagi rasa dan pengalamannya dengan konsumen lain".

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kualitas mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas akan mendorong konsumen untuk menjalin hubungan yang erat dengan perusahaan. Dalam

jangka panjang, ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan dan kebutuhan konsumen. Kepuasan konsumen pada akhirnya akan menciptakan loyalitas konsumen kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan mereka. Pelayanan konsumen tidak hanya sekedar menjawab pertanyaan dan keluhan konsumen mengenai suatu produk atau jasa yang tidak memuaskan mereka, namun lebih dari pemecahan yang timbul setelah pembelian.

9. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEPMENPAN NO KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Tujuan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEPMENPAN NO KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi pemerintah yang dilaksanakan oleh instansi yang bersangkutan secara periodik. Dan bagi unit pelayanan di instansi pemerintah, hasil pengukuran dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Dan bagi masyarakat IKM dapat digunakan sebagai gambaran kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Unsur-unsur Indeks Kepuasan Masyarakat Sebagaimana yang tertuang dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan pelayanan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, ada 14 unsur yang relevan, valid, dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran tingkat kepuasan yakni:

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Persyaratan Pelayanan
- c. Kejelasan petugas pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan
- e. Tanggungjawab petugas pelayanan
- f. Kemampuan petugas pelayanan
- g. Kecepatan pelayanan
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan
- i. Kesopanan dan keramahan petugas
- j. Kewajaran biaya pelayanan
- k. Kepastian biaya pelayanan
- l. Kepastian jadwal pelayanan
- m. Kenyamanan lingkungan
- n. Keamanan Pelayanan

10. Indikator Kepuasan Masyarakat

Menurut Hawkins dan Lonny dikutip dalam Indrasari (2019:92)

indikator kepuasan secara umum terdiri dari:

- a. Kesesuaian Harapan
Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja pegawai yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan.
- b. Minat Berkunjung Kembali
Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap barang atau jasa yang terkait.
- c. Kesediaan Merekomendasikan
Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan kepuasan yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.
Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat menilai suatu produk atau layanan yang ditinjau dari sudut pandang pelanggan.

11. Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler dalam Indrasari (2019:87-88), dalam menentukan tingkat kepuasan publik, terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan yaitu:

- a. Kualitas produk/jasa, publik akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan, publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosional, publik akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk/jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d. Harga, produk yang memiliki kualitas sama tetapi harganya lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
- e. Biaya, publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan.

12. Kecamatan

Indonesia terbagi atas kecamatan, atau yang disebut dengan nama lain bila diatur khusus oleh peraturan daerah setempat. Kecamatan merupakan wilayah administratif yang merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah kabupaten/kota. Kecamatan dipimpin oleh seorang camat, yang diangkat dari kalangan pegawai negeri sipil oleh bupati/wali kota setempat dan bertanggung jawab kepada bupati/wali kota tersebut melalui sekretaris daerah kabupaten/kota.

Kecamatan adalah bagian wilayah dari daerah kabupaten atau kota yang dipimpin oleh camat. Kecamatan diatur sesuai dengan ketentuan Pasal 1 angka 24 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyatakan bahwa "Kecamatan atau

yang disebut dengan nama lain adalah bagian wilayah dari Daerah kabupaten/kota yang dipimpin oleh camat."

Pada pasal selanjutnya dinyatakan bahwa:

- a. Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas Daerah provinsi dan Daerah provinsi itu dibagi atas Daerah kabupaten dan kota.
- b. Daerah kabupaten/kota dibagi atas Kecamatan dan Kecamatan dibagi atas kelurahan dan/atau Desa.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, pengertian kecamatan memiliki konteks 'kewilayahan'.

Kecamatan juga dipandang sebagai Perangkat Daerah dari Kabupaten/Kota (Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah), berdasarkan ketentuan Pasal 209 ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyatakan bahwa:

Perangkat daerah kabupaten/kota terdiri atas:

- a. Sekretariat daerah;
- b. Sekretariat DPRD;
- c. Inspektorat;
- d. Dinas;
- e. Badan; dan
- f. Kecamatan.

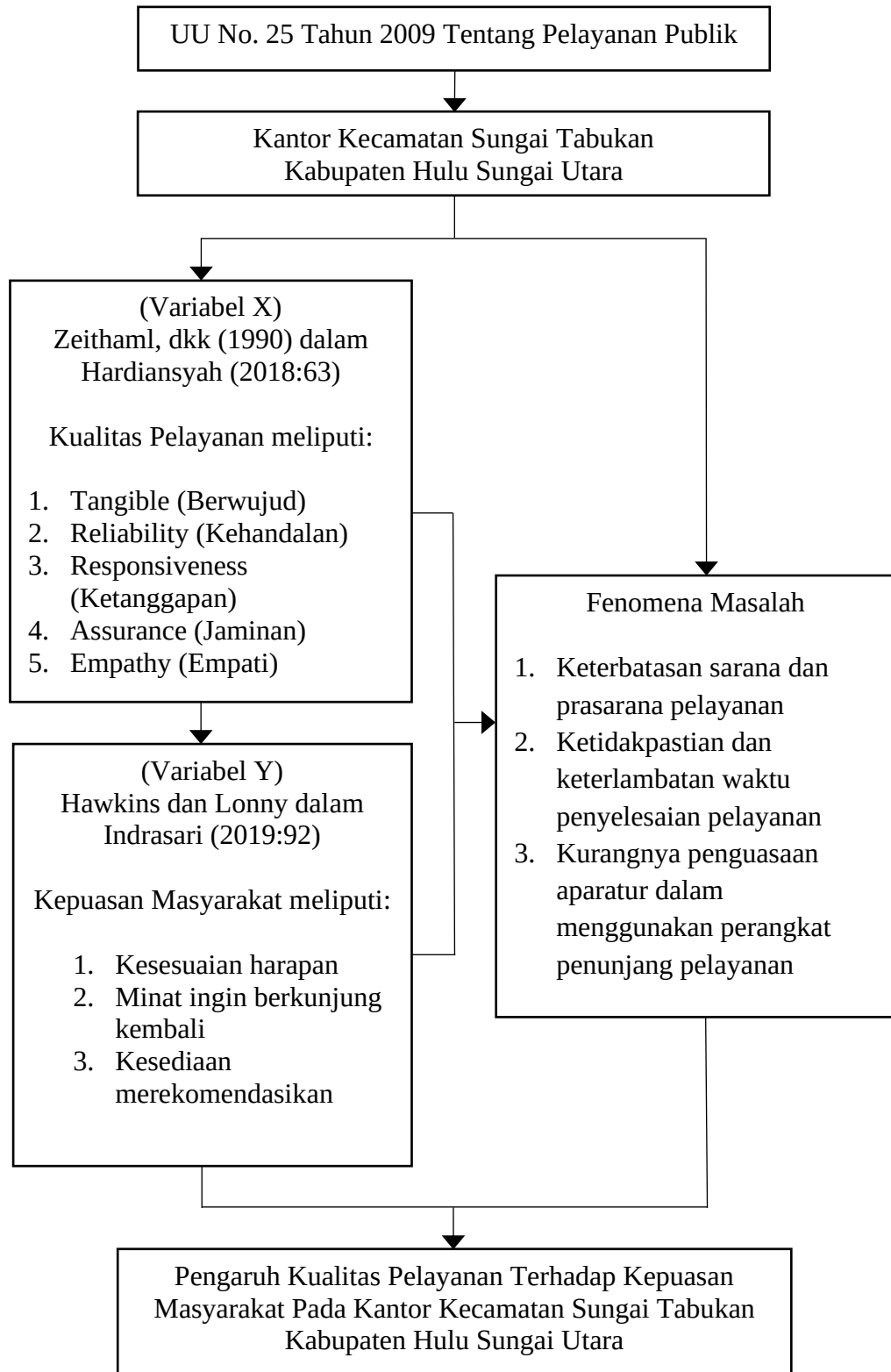
Jadi berdasarkan uraian-uraian tersebut, dapat dipahami bahwa dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan di Negara Kesatuan Republik

Indonesia posisi Kecamatan berkedudukan sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota sekaligus penyelenggara pemerintahan umum (lihat pengertian wilayah administratif pada pasal 1 angka 13 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah). Sebagai perangkat daerah, Camat melaksanakan sebagian kewenangan Bupati atau Wali Kota yang dilimpahkan dan sebagai penyelenggara pemerintahan umum, Camat secara berjenjang melaksanakan tugas Pemerintah Pusat di Wilayah Kecamatan.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam suatu penelitian perlu dikemukakan, apabila dalam penelitian tersebut menggunakan dua variabel atau lebih. Ditinjau dari jenis hubungan sebab akibat yang mempengaruhi variabel lainnya. Kerangka pemikiran akan memberikan manfaat berupa persepsi yang sama antara peneliti dan pembaca terhadap jalur pemikiran peneliti, dalam rangka membentuk hipotesis risetnya secara logis.

Berdasarkan penjelasan teori yang dijelaskan mengenai kualitas pelayanan serta teori tentang kepuasan, maka dapat dirumuskan kerangka berfikir seperti yang tampak pada gambar berikut ini:



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

Sumber: Diolah Peneliti, 2026

D. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu kesimpulan yang masih kurang atau kesimpulan yang masih belum sempurna. Pengertian ini kemudian diperluas dengan maksud sebagai kesimpulan penelitian yang belum sempurna, sehingga perlu disempurnakan dengan membuktikan kebenaran hipotesis itu melalui penelitian. Pembuktian itu hanya dapat dilakukan dengan menguji hipotesis dimaksud dengan data di lapangan.

Berdasarkan uraian pemikiran di atas dan untuk menjawab indentifikasi masalah, maka penulis dapat menyatakan hipotesis sebagai berikut:

Ha: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Ho: Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan yang beralamat di Jl. Tiga Desember RT. 002 No. 034, Desa Banua Hanyar, Kecamatan Sungai Tabukan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan, dengan kode pos 71455. Kecamatan Sungai Tabukan memiliki luas wilayah sebesar 2.942 hektare dan terdiri atas 17 desa. Secara geografis, Kantor Kecamatan Sungai Tabukan terletak di sebelah kiri dan bersebelahan dengan Puskesmas Pasar Sabtu, UPT Sungai Tabukan, serta Madrasah Ibtidaiyah (MI) Syiarul Islam. Sementara itu, di sebelah kanan kantor kecamatan terdapat Kantor BKKBN Sungai Tabukan.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yaitu suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui.

Menurut Sugiyono (2024:16-17) "Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan."

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang menekankan penggunaan data berupa angka serta analisis statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Pendekatan ini berlandaskan pada filsafat positivisme dan digunakan untuk memperoleh hasil penelitian yang objektif, terukur, serta dapat digeneralisasikan pada populasi atau sampel yang diteliti.

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah penelitian survei. Zulfikar (2024:11) “Survei adalah metode penelitian kuantitatif yang pengumpulan data dari sampel populasi melalui pertanyaan terstruktur dalam bentuk kuesioner atau wawancara. Survei memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data tentang sikap, pendapat, dan perilaku responden secara efisien”.

Pada umumnya survei menggunakan kuesioner sebagai alat pengambil data. Survei menganut aturan pendekatan kuantitatif, yaitu semakin besar sampel, semakin hasilnya mencerminkan populasi.

Penelitian survey dapat digunakan untuk maksud penjajakan (*eksploratif*), menguraikan (*deskriptif*), penjelasan (*eksplanatory*) yaitu untuk menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesis, evaluasi, prediksi, atau meramalkan kejadian tertentu di masa yang akan datang, penelitian operational dan pengembangan indikator-indikator sosial.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2024:126) menyatakan bahwa: "Wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya"

Menurut Abdullah, dkk (2022: 80) "Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang dapat terdiri dari makhluk hidup, benda, gejala, nilai tes, atau peristiwa sebagai sumber data yang mewakili karakteristik tertentu dalam suatu penelitian. Populasi dalam penelitian dapat pula diartikan sebagai keseluruhan unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga. Unit analisis adalah unit/satuan yang akan diteliti atau dianalisis".

Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki obyek atau subyek yang diteliti.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara pada bulan Januari – Maret 2026 yang berjumlah sebanyak 167 orang, sehingga populasi yang diambil yaitu sebanyak 167.

2. Sampel

Menurut Gay, dkk (2009) dalam Agustiana, dkk (2022:71) “Sampel adalah bagian dari populasi yang dapat berupa sekelompok individu, item, atau peristiwa yang mewakili karakteristik kelompok yang lebih besar [populasi] dari mana sampel diambil”.

Dengan demikian, sampel adalah sebagian populasi yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi. Adapun sampel pada penelitian ini adalah Masyarakat yang pernah datang di Kantor Camat Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara, pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = *Margin of error* merupakan tingkat kesalahan yang diharapkan 10% atau 0,1 %

Berdasarkan rumus diatas, maka besarnya sampel yang harus diambil adalah:

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

$$n = \frac{167}{1 + 167 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{167}{1 + 167 (0,01)}$$

$$n = \frac{167}{1 + 1,67}$$

$$n = \frac{167}{2,67}$$

$n = 62,54$ dibulatkan menjadi 63 responden.

Maka sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sejumlah 63 orang sampel. Sampel yang diambil berjumlah 63 yang sebelumnya berdasarkan perhitungan rumus Slovin sebesar 62,54. Jumlah sampel dibulatkan menjadi 63 dikarenakan dalam penarikan jumlah sampel tidak bisa berupa bilangan desimal.

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional dan Variabel penelitian adalah makna dari konsep istilah variable yang dipakai dalam penelitian sehingga akan mudah diukur dalam skala pengukuran. Beberapa konsep yang erat kaitannya dengan topik, sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (Variabel X)

Terkait kualitas pelayanan tersebut menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiansyah (2018:63), ada lima dimensi dalam menilai kualitas jasa atau pelayanan, yaitu:

- a. *Tangible* (Berwujud), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- b. *Reliability* (Kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.

- c. *Responsiveness* (Ketanggapan), kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- d. *Assurance* (Jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
- e. *Empathy* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2. Kepuasan Masyarakat (Variabel Y)

Menurut Hawkins dan Lonny dalam Indrasari (2019:92) faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyedia jasa ataupun terhadap organisasi dapat dilihat ke dalam 3 level, yaitu:

a. Kesesuaian Harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan yang diterima dengan harapan masyarakat sebelum memperoleh pelayanan.

b. Minat Berkunjung Kembali

Merupakan keinginan atau kecenderungan masyarakat untuk menggunakan kembali layanan yang sama di masa mendatang sebagai bentuk respon terhadap kinerja pelayanan yang telah diterima.

c. Kesiediaan Merekomendasikan

Merupakan kesiediaan masyarakat untuk merekomendasikan kepuasan yang telah dirasakannya kepada keluarga atau orang lain.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dalam penelitian kuantitatif ini dikaitkan berdasarkan teori mengenai Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang menjadi acuan dasar untuk menggali data lebih dalam teori tersebut diantaranya adalah:

Tabel 3.1

Instrumen Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan (X) Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiansyah (2018:63)	1. <i>Tangible</i> (Berwujud)	a. Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan c. Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
	2. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan b. Memiliki standar pelayanan yang jelas c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
	3. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat (tidak berbelit-belit) c. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

	4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan b. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
	5. <i>Empathy</i> (Empati)	a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan b. Petugas melayani dengan sikap sopan santun c. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan
Kepuasan Masyarakat (Y) Hawkins dan Lonny dalam Indrasari, (2019:92)	1. Kesesuaian Harapan	a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat b. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat c. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
	2. Minat Berkunjung Kembali	a. Berminat untuk berkunjung kembali b. Berminat untuk kembali memakai layanan atau jasa
	3. Kesiediaan Merekomendasikan	a. Bersedia merekomendasikan kepada keluarga atau orang lain b. Bersedia memberikan informasi positif kepada keluarga atau orang lain

Sumber: Diolah Peneliti, 2026

G. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kisi-kisi Kuesioner mencakup dimensi kualitas pelayanan (keberadaan fisik).

- a. Tangible (Berwujud)
- b. Reliability (Kehandalan)
- c. Responsiveness (Ketanggapan)
- d. Assurance (Jaminan)
- e. Empathy (Empati)

Kuesioner juga mencakup unsur dalam kepuasan masyarakat

- a. Kesesuaian harapan
- b. Minat berkunjung kembali
- c. Kesiediaan merekomendasikan

2. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek peneliti, melalui proses ini peneliti berusaha mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh informasi tentang keadaan Kecamatan Sungai Tabukan, seperti informasi mengenai visi, misi, tugas, dan fungsi serta informasi lainnya yang tercatat dan dalam bentuk

lainnya yang berupa catatan, dan agenda yang berkaitan dengan hal yang diteliti peneliti.

H. Teknik Penentuan Skor

Teknik penentuan skor dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert. Abdullah, K., dkk (2022:69) Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena tertentu di masyarakat. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti. yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Dengan Skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, antara lain:

Tabel 3.2

Skala Likert

No	Simbol	Keterangan	Skor
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	KS	Kurang Setuju	3
4	TS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Abdullah, K., dkk (2022:69)

I. Uji Validasi dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji Validitas adalah tingkat kemampuan instrumen penelitian untuk mengungkapkan data sesuai dengan masalah yang hendak diungkapkan. Dengan kata lain, validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Tinggi rendahnya validitas suatu angket atau kuesioner dihitung dengan aplikasi IBM SPSS Statistics 27 dan teknik Korelasi Product Moment dengan rumus 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
- N = Jumlah Sampel
- X = Skor Pertanyaan
- Y = Skor Total
- $\sum xy$ = Jumlah Perkalian Variabel X dan Variabel Y
- $\sum x$ = Jumlah Nilai Variabel X
- $\sum y$ = Jumlah Nilai Variabel Y
- $\sum x^2$ = Jumlah Pangkat dari Nilai Variabel X
- $\sum y^2$ = Jumlah Pangkat dari Nilai Variabel Y

2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama dalam menguji daftar kuesioner ini karena akan menguji alternatif jawaban lebih dari dua,

Suatu hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama, diperoleh hasil pengukuran yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subyek memang belum berubah. Tujuan utama dari reliabilitas ini adalah untuk menunjukkan konsistensi skor-skor yang diberikan scorer satu dengan scorer lainnya

Pada program IBM SPSS Statistics 27, metode ini dilakukan dengan

$$r_{11} = \left(\frac{k}{(k-1)} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right)$$

metode Cronbach Alpha, dimana kuesioner dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60. Rumus yang digunakan untuk Cronbach Alpha (α), yaitu:

Keterangan:

r_{11} = Koefisien Reliabilitas Instrument

k = Jumlah Butir Pertanyaan

$\sum \sigma_t^2$ = Jumlah Varians Butir

σ_t^2 = Varians Total

J. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah bagian dari suatu penelitian, dimana tujuan dari analisis data ini yaitu agar diperoleh suatu kesimpulan masalah yang diteliti. Dalam penelitian kuantitatif kegiatan analisis data meliputi pengolahan data dan penyajian data, melakukan perhitungan untuk mendeskripsikan data dan melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik. Pengolahan

data untuk penelitian dengan pendekatan kuantitatif adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumusan tertentu. Dalam tahap ini data diolah dan dianalisis dengan menggunakan metode statistik, sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah satu data terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

2. Uji Hipotesis

- a. Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah hubungan secara linear antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Analisis ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel. Analisis ini dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics 27.

- b. Uji T

Uji T merupakan salah satu analisis untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel, baik variabel independen atau variabel dependen, dengan kata lain mengetahui besaran pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

c. Uji Koefisien determinasi (R^2)

Uji Koefisien determinasi (R) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel dependen menjelaskan variabel independen. Atau dengan kata lain untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) yang dinyatakan dalam persentase.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., dkk. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Agustianti, R., dkk. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: CV. Tohar Media.
- Anonim, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah*.
- Anonim, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- Dahlan. (2023). *Kualitas Pelayanan: Manajemen SDM dan Budaya Organisasi*. Yogyakarta: Penerbit NEM.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hendrayady, A., dkk. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik Pelayanan Publik*. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2004). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Jakarta.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan*. Jakarta.
- Mujito, Muharam, H., Adyas, D. (2023). *Manajemen Pemasaran: Sebuah Pengantar Untuk Pemula* Tasikmalaya: EDU Publisher.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik* Bandung: Unpad Press.
- Rahayu, A. Y. S., Jowono, V., Rahmayanti, K. P. (2020). *Pelayanan Publik dan E-Goverment: Sebuah Teori dan Konsep*. Depok: Rajawali Pers (PT Raja Grafindo Persada).
- Rahman, M. A. (2021). *Manajemen Kualitas: Suatu Pengantar*. Gowa: Pusaka Almaida.

- Ramlawati. (2020). *Total Quality Management*. Makasar: CV. Nas Media Pustaka.
- Revida, E., dkk. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik* Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Rohaeni, H., Marwa. N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*.
- Safarin, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Batang Alai Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah*. (Skripsi, STIA Amuntai). STIA Amuntai.
- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sitepu, C., dkk. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Kutambaru Kabupaten Langkat*. (Skripsi Universitas Sumatera Utara). Universitas Sumatera Utara.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasi*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Tim Penyusun. (2022). *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi*. STIA Amuntai.
- Zulfikar, R., dkk. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori, Metode, dan Praktik*. Bandung: Widina Media Utama