

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT KECAMATAN**

**SEBERANG ULU DUA KOTA PALEMBANG**

**Achmad, S.H, M,Si (1) Tama Nurfitriyani (2)**

*STIA dan P Annisa Dwi Salfarizi, STIA Satya Negara*

[achmadhasan12345@gmail.com](mailto:achmadhasan12345@gmail.com)

**ABSTRACT**

This study is to find out how the quality of service provided by PATEN employees at the sub-district office across Ulu Dua Palembang to the community who perform services and to test how much influence service quality has on community satisfaction at PATEN at the Seberang Ulu Dua District office, Palembang City. The research method used is associative quantitative method, which is a method that aims to determine the relationship between two or more variables. Data analysis was performed using a simple regression test, t test, analysis of the coefficient of determination test. Based on the results of research and discussion, it can be concluded that there is an influence of service quality that has a positive and significant effect on community satisfaction. This is based on the results of the analysis of the T test obtained that T count is greater than T table, namely  $3.288 > 2.00324$  and the value of Sig is  $0.002 < 0.05$ . Thus it can be stated that there is a positive and significant relationship or influence between service quality and community satisfaction. As for the percentage of the influence of service quality on community satisfaction, it was obtained based on the results of the analysis of the coefficient of determination, the R Square value of  $0.162 \times 100\% = 16.2\%$  which means that the effect of service quality on community satisfaction is 16.2% which means that it has a significant relationship or influence still low.

**Keywords:** *Service Quality, Community Satisfaction, District Integrated Administrative Services*

**ABSTRAK**

Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai PATEN di kantor kecamatan Seberang Ulu Dua Palembang kepada masyarakat yang melakukan pelayanan dan untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di PATEN di Seberang Ulu Dua. Kantor Kecamatan, Kota Palembang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif asosiatif, yaitu metode yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji regresi sederhana, uji t, dan uji koefisien determinasi. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berdasarkan hasil analisis uji T diperoleh T hitung lebih besar dari T tabel yaitu  $3,288 > 2,00324$  dan nilai Sig  $0,002 < 0,05$ . Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa terdapat hubungan atau pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Adapun persentase pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat diperoleh berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi nilai R Square sebesar  $0,162 \times 100\% = 16,2\%$  yang berarti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 16,2% yang berarti mempunyai hubungan yang signifikan atau pengaruhnya masih rendah.

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang**

=====

Pelayanan publik ialah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan individu ataupun organisasi baik berupa barang maupun jasa kepada masyarakat secara individu maupun kelompok. Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan bukan hanya dilakukan pada suatu instansi saja tetapi hampir semua instansi penyedia layanan memberikan pelayanan yang berbedajenisnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) itu sendiri diatur berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat menjadi PATEN adalah penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Satu tempat disini berarti cukup melalui satu loket/meja pelayanan. Ruang lingkup dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah pelayanan pada bidang perizinan dan pelayanan pada bidang non perizinan. Dengan harapan, Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dapat mengoptimalkan peran Pemerintah Kecamatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah daerah pada umumnya dan pemerintah kecamatan harus berorientasi kepada kepuasan pelayanan masyarakat. Salah satu indikator dalam pelayanan tersebut adanya kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan, apabila masyarakat merasa puas pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kecamatan,kinerjanya akan dinilai baik, demikain juga sebaliknya jika masyarakat merasa kurang puas maka kinerja aparat pemerintahan kecamatan akan dinilai buruk.

Maka penelitian dilakukan untuk membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan mengambil judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Kecamatan Seberang Ulu Dua Kota Palembang.

**Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Adakah Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Kecamatan Seberang Ulu Dua Kota Palembang?

**Tujuan dan Manfaat**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Kecamatan Seberang Ulu Dua Kota Palembang.

Dan penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi :

1. Bagi Penulis

Penulis dapat menuliskan dan menerapkan ilmu-ilmu yang di peroleh selama mengikuti perkuliahan serta menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Kecamatan Seberang Ulu Dua Kota Palembang.

2. Bagi Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua Palembang

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai masukan dan acuan tentang kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Kecamatan Seberang Ulu Dua Kota Palembang.

**PEMBAHASAN**

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan dapat diberikan kepada orang lain sebagai pertolongan yang mana dengan pertolongan tersebut dapat membantu orang lain untuk bisa mengatasi masalahnya.

**Kualitas pelayanan**

Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono dan Chandra (2011:180), kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan. Kualitas layanan itu sendiri ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan

Menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018:63), Kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu :

1. *Tangibles* (Berwujud), yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
2. *Reliability* (Kehandalan), yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
3. *Responsiviness* (Ketanggapan), yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance* (Jaminan), yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. *Empathy* (Empati), yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

**Kepuasan masyarakat**

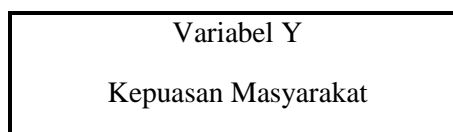
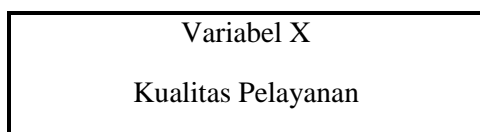
Kepuasan masyarakat sangat berpengaruh terhadap baik buruknya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah khususnya di sini ialah kecamatan. Semakin baik pelayanan yang diselenggarakan maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat yang didapat, tentu selain kepuasan pemerintah juga akan mendapat kepercayaan dari masyarakat sehingga penyelenggaraan pelayanan dapat dikatakan berkualitas.

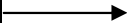
Menurut Lukman dalam Pasolong (2013:144) menyatakan Kepuasan sebagaimana tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya.

Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari :

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, mekanisme dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan;
3. Waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman;
7. Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana dan prasarana, adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

**Kerangka Berfikir**



<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Tangibles</i> (Berwujud)</li> <li>2. <i>Reliability</i> (Kehandalan)</li> <li>3. <i>Responsiviness</i> (Ketanggapan)</li> <li>4. <i>Assurance</i> (Jaminan)</li> <li>5. <i>Empathy</i> (Empati)</li> </ol> <p><i>Sumber : Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018:63)</i></p>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan</li> <li>2. Sistem, mekanisme dan prosedur</li> <li>3. Waktu penyelesaian</li> <li>4. Biaya/tarif</li> <li>5. Produk spesifikasi jenis pelayanan</li> <li>6. Kompetensi pelaksana</li> <li>7. Perilaku pelaksana</li> <li>8. Penanganan pengaduan</li> <li>9. Sarana dan prasarana</li> </ol> <p><i>Sumber : PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017</i></p>
--	---	---

**Metode Penelitian**

Adapun metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan menggunakan instrument penelitian kuesioner. Menurut Sugiyono (2014:7) metode kuantitatif adalah metode yang menganalisis data dalam bentuk angka dan perhitungannya dengan menggunakan metode statistik, sehingga memudahkan penafsiran data mentah yang diperoleh

**Definisi Operasional**

Definisi operasional berisi penjelasan tentang suatu tema dengan cara menegaskan langkah-langkah pengujian yang harus dilaksanakan atau dengan menggunakan metode pengukuran, serta menunjukkan bagaimana hasil yang dapat diamati (Abdullah, 2015:95), definisi operasional adalah seperangkat instruksi yang lengkap untuk menetapkan apa yang diukur dan bagaimana cara mengukur variabel (Abdullah, 2015:175)

**Definisi Operasional**

No.	Variabel	Indikator
1.	Variabel X  Kualitas Pelayanan  <i>Sumber : Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018:63)</i>	1. <i>Tangibles</i> (Berwujud)
		2. <i>Reliability</i> (Kehandalan)
		3. <i>Responsiviness</i> (Ketanggapan)
		4. <i>Assurance</i> (Jaminan)
		5. <i>Empathy</i> (Empati)
2.	Variabel Y  Kepuasan Masyarakat  <i>Sumber : PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017</i>	1. Persyaratan
		2. Sistem, mekanisme dan prosedur
		3. Waktu penyelesaian
		4. Biaya/tarif

		5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
		6. Kompetensi pelaksana
		7. Perilaku pelaksana
		8. Penanganan pengaduan
		9. Sarana dan prasarana

**Populasi dan Sampel**

**Populasi**

Menurut Sugiyono (2019:126), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini sebanyak 138 orang.

**Sampel**

Menurut Sugiyono (2019:127), Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut

Dalam menentukan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin, yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

1 : konstanta

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

e<sup>2</sup> : kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir

Pada penelitian ini penulis menggunakan e=10% sehingga:

$$n = \frac{138}{1 + 138 (0,10)^2}$$

$$n = \frac{138}{1+1,38}$$

n = 57.98 dibulatkan 58 orang/responden

Teknik pengambilan sampel yang digunakan menggunakan *simple random sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2019:129)

**Teknik Analisa Data**

**Regresi Linier Sederhana**

=====  
 Analisis regresi linear sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel independen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan variabel Y, apakah variabel X benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y

**Ketentuan :**

Hipotesis dugaan dalam uji t :

Ho diterima = (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap Y

Hi diterima = (X) berpengaruh signifikan terhadap Y

Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95 % maka alpha =0.05

Dasar pengambilan keputusan dalam uji t pertama :

Ho = diterima dan Hi = ditolak jika nilai t hitung < t tabel atau jika nilai signifikan > 0,05

Ho = ditolak dan Hi = diterima jika nilai t hitung > t tabel atau jika nilai signifikan < 0,05

**Koefisien Determinasi**

Analisis koefisien determinasi menurut Danang (2016:60) digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan pengaruh variabel independen terhadap perubahan variabel dependen.

Nilai R Square atau Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) dapat dilihat pada hasil pengolahan data bagian model summary pada program SPSS versi 25,0. Rumus yang digunakan

$$KD = r^2 \times 100\%$$

**Uji Statistik T**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	a (Constant)	27.590	3.041		9.073	.000
	b Kualitas Pelayanan	.491	.149	.402	3.288	.002

a. a = merupakan angka konstan dari unstandadized tabel coefficients, dan dalam pengujian ini nilai nya sebesar , 27.590, dan angka ini merupakan angka konstan yang punya arti bahwa jika tidak ada variabel X(kualitas pelayanan), maka nilai konsisten kepuasan masyarakat (Y) adalah sebesar 27.590

b. b = angka koefisien regresi, nilainya sebesar 0,491. Angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% kualitas pelayanan (X), maka akan mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y), dimana akan meningkat sebesar 0,491.

c. Karena nilai koefisien regresi varibel kualitas pelayanan(X) bernilai *positive(+)* maka dapat dikatakan, bahwa variabel X berpengaruh *positive(+)* terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Sehingga persamaan regresi nya yaitu sebagai berikut :

$$Y = 27,590 + 0,491$$

Rumus untuk mencari t tabel yaitu :

-----  
 (Alpha/2 ; n-k-1)

k = Jumlah Variabel independent/bebas

n = Jumlah Data

(0.05/2 ; 58-1-1)

(0.025; 56) maka t tabel = 2.00324

Berdasarkan hasil uji t dengan SPSS 25 maka di dapat kan hasil t hitung sebesar 3,288 > t tabel = 2,00324 dan nilai sig 0.002 < 0.05 dan ini menunjukkan bahwa Ho ditolak dan Hi diterima yang artinya bahwa kualitas pelayanan(X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

**Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Tabel 5.24 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.402 <sup>a</sup>	.162	.147	2.753

Tabel hasil uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) dengan program SPSS 25, bahwa nilai R square yaitu 0.162 x 100% = 16,2 % ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y) sebesar 16,2% dan sisanya = 100% - 16,2 % = 83,8 % di pengaruhi oleh variabel lain di luar model regresi sederhana yang dilakukan atau dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan menunjukan bahwa ada pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini terbukti dari hasil analisis uji t yang menunjukan nilai t<sub>hitung</sub> sebesar 3,288 dengan nilai signifikan 0.002.

Pengembalian keputusan uji hipotesis diterima atau ditolak didasarkan pada nilai t<sub>hitung</sub> 3,288. > t<sub>tabel</sub> 2,00324 dan diperkuat dengan tabel *coefficiens* yang memperoleh nilai signifikan sebesar 0.002 < 0.05 dan ini menunjukkan bahwa Ho ditolak dan Hi diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis variable kualitas pelayanan yang berbunyi “kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap variable kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) di kantor kecamatan seberang ulu dua kota Palembang” **Diterima**

Berdasarkan hasil dari uji persamaan regresi sederhana dapat ditulis sebagai berikut :

Y = a+bX atau

Y= 27,590 + 0,491

Dimana :

- 1.Konstanta sebesar 27,590 menyatakan bahwa jika ada kualitas pelayanan maka kepuasasn masyarakat sebesar 27,590
- 2.Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,491. Menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan, maka nilai kepuasan masyarakat bertambah sebesar 0,491

Berdasarkan uji persentase dalam regresi sederhana, didapat nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,402 dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,162 yang mengandung pengertian bahwa hasil yang didapatkan bernilai positif yaitu variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat) adalah sebesar 16,2% sisanya 83,8% dipengaruhi oleh variable lainnya yang tidak diteliti dalam pannelitian ini.

Selanjutnya melalui berbagai perhitungan yang telah dilakukan yaitu pada tabel daftar distribusi tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Seberang Ulu Dua Kota Palembang yang dipastikan masih rendah dan belum berjalan dengan baik. Dikarenakan pengaruhnya cukup rendah hal ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan belum berjalan dengan baik dan masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan terpadu kecamatan.

=====

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) terhadap kepuasan masyarakat pada kantor camat kecamatan seberang ulu dua kota Palembang sebesar 16,2%. Hasil ini diperoleh dari uji regresi linier sederhana dan koefisien determinasi. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang ada di kantor camat kecamatan seberang ulu dua kota Palembang masih rendah, dikarenakan masih adanya banyak faktor lain yang mempengaruhi terhadap kepuasan masyarakat yaitu sebesar  $100\% - 16,2\% = 83,8\%$  dipengaruhi oleh variabel lain diluar model regresi linier sederhana yang dilakukan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ma'ruf. 2015. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta : Aswaja Presindo
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Daryanto dan Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media
- Martono, Nanang. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : PT. Raya Grafindo Persada
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya : Media Sahabat Cendikia
- Sinambela, Ijjan Poltak. 2006. *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Siswanto. 2015. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Supardi, dkk. 2020. *Pedoman Penyusunan Skripsi*. Palembang : STIA Satya Negara
- Tjiptono, Fandy dan G.Chandra. 2011. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta : Andi
- Widodo, Suparno. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Pustaka Belajarew
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Unpad Press
- Lembaga Administrasi Negara. 2017 *Modul Pelatihan Dasar Calon PNS Pelayanan Publik*. Jakarta
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Program Studi Manajemen FEB UNMAS Denpasar. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep Pengembangan Dan Aplikasi*. CV. Noah Aletheia
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

<http://bkpsdmd.babelprov.go.id/content/e-government>