

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN SARUNI KECAMATAN
MAJASARI KABUPATEN PANDEGLANG**

Oleh :

Firgita Fadillah¹⁾, Jumanah¹⁾, Natta Sanjaya²⁾

firgitafadillahh@gmail.com

Prodi Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten¹⁾

Doktor Administrasi Publik, Universitas Diponegoro, Semarang²⁾

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kependudukan terhadap kepuasan masyarakat di kantor kelurahan Saruni. Permasalahan yang ada yaitu, petugas layanan yang bertugas melayani administrasi kependudukan tidak ditempat saat mereka bertugas, masih terdapat pelayanan yang belum sesuai dengan target waktu yang ditetapkan, dan tidak ada tarif layanan yang jelas dan petugas mudah marah dan tersinggung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Penelitian Survey dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Variabel kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Saruni Kecamatan Majasari Kabupaten Pandeglang sudah baik dapat dinilai rata-rata hasil penafsiran sebesar 3,01 termasuk kriteria baik, sedangkan Variabel kepuasan masyarakat dapat nilai rata-rata hasil penafsiran sebesar 2,67 juga termasuk kriteria baik. Hasil uji hipotesis diperoleh hasil t_{hitung} 16,819, lebih besar dari t_{tabel} 0,202 dengan tingkat kesalahan 5%, hal tersebut berarti H_a diterima dan H_o ditolak. Hasil uji determinasi pengaruh kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan kepuasan masyarakat diperoleh angka sebesar 62,41% sedangkan sisanya 37,59% lagi dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak penulis teliti.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of population service quality on community satisfaction in the Saruni sub-district office. The problems that exist are, service officers in charge of serving population administration are not in place when they are on duty, there are still services that have not been in accordance with the set target time, and there is no clear service rate and officers are easily angry and offended. The research method used in this research is Survey Research method using a quantitative approach. The variable quality of population administration services at the Saruni Village Office, Majasari District, Pandeglang Regency is good, it can be assessed that the average interpretation result is 3.01 including good criteria, while the community satisfaction variable gets an average interpretation result of 2.67 also includes good criteria. The results of hypothesis testing obtained t arithmetic results of 16.819, greater than t table 0.202 with an error rate of 5%, it means that H_a is accepted and H_o is rejected. The results

of the determination test of the effect of the quality of population administration services on community satisfaction obtained a figure of 62.41% while the remaining 37.59% was influenced by other factors that the authors did not examine.

Key Words : Service Quality, Population Administration, Community Satisfaction

PENDAHULUAN

Pemerintah dituntut untuk menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada rakyat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan rakyat. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah, berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menjadi suka menolong tanpa diskriminatif.

Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan seseorang atau masyarakat

yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Hal ini memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan, hendaknya harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin agar masyarakat yang menerima pelayanan itu merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Pelayanan publik merupakan bagian integral dari mekanisme sistem pemerintahan disamping fungsi lainnya dalam pemerintahan. Hal pokok yang menjadi perhatian adalah bahwa suatu pelayanan itu terdiri dari penyelenggaraan dan penerimaan layanan (*Customer*). Makin luasnya lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik (*public service*) yang dikelola pemerintah meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat, hendaknya diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik.

Pelayanan publik yang berkualitas dapat memberikan kepuasan bagi masyarakatnya merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah. Kinerja pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja pemerintah. Fungsi pemerintah dan aparatnya sebagai pelayan publik (*public servant*) merupakan salah satu tuntutan dari reformasi. Setiap aparat pemerintah harus bersikap profesional dalam memberikan pelayanan dan menjadikan masyarakat seseorang yang harus dilayani. Oleh karena itu aparat pemerintah harus bekerjasama satu

sama lain demi menciptakan pelayanan yang baik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik sampai saat ini terus menerus dilakukan oleh pemerintah dengan berbagai kebijakan dalam bidang pelayanan. Pemerintah akan memberikan penghargaan kepada unit-unit pelayanan agar dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dan terciptanya pelayanan publik yang berkualitas disegala bidang. Karena pada saat ini pengelolaan pelayanan publik masih mendapat penilaian negatif dalam kenyamanan pelayanannya dan belum sesuai dengan harapan masyarakat. Menghadapi hal tersebut pemerintah memberikan pelatihan kepada aparat pemerintah khususnya kantor/instansi yang menyediakan layanan publik agar kualitas pelayanan yang berkualitas tidak hanya sekedar konsep tetapi dapat segera terealisasi.

Aparatur dan lembaga pelayanan publik di daerah harus dapat dipertanggungjawabkan apa yang mereka berikan atau mereka lakukan untuk kepentingan masyarakat. Dalam konteks ini pelayanan publik diberi makna yang luas, artinya tidak hanya sebatas pemberian pelayanan dasar kepada masyarakat, tetapi juga menyangkut semua kegiatan yang dilakukan pemerintah baik langsung atau tidak langsung. Pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Kantor kelurahan Saruni sebagai institusi public service yang memiliki fungsi pelayanan tentunya mempunyai akses besar dan tampaknya tidak lepas dari perannya dalam menyikapi

fenomena pengelolaan pelayanan. Pelayanan yang baik dan berkualitas bukan hanya tercermin dari sikap ramah dan senyum saja. Sikap ramah dan senyum hanya merupakan bagian kecil dari unsur-unsur yang bisa menciptakan kepuasan masyarakat.

Kepuasan pelanggan atau konsumen menjadi ukuran utama Pelayanan publik, kualitas pelayanan baik dibidang bisnis, manajemen maupun birokrasi. Kepuasan konsumen telah menjadi titik sentral perhatian dalam bisnis dan manajemen sehingga berbagai literatur yang menyangkut bisnis dan manajemen organisasi, baik yang bersifat mencari laba maupun nirlaba menempatkan kepuasan konsumen sebagai ukuran utama.

Kepuasan pelanggan bergeser ke arah birokrasi pemerintahan dalam rangka pelayanan publik, karena peningkatan kualitas pelayanan publik dalam bentuk pelayanan adalah sangat penting sebagai ujung akhir dari keseluruhan reformasi birokrasi. Oleh karena itu, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih kurang memuaskan masyarakat. Pelayanan publik yang dilakukan birokrasi bukan melayani pelanggan (*customer*) tetapi melayani warga negara.

Pelayanan aparatur harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma pelayanan baru agar pelayanan yang diberikan mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik, sehingga pemerintah sebagai instansi pemberi pelayanan publik semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik dan sangat tinggi, agar dapat mendorong dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Hal ini juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan perlu ditinjau melalui pelayanan yang paling dasar. Pelayanan yang paling dasar adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi 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.

Salah satu Kelurahan di Kabupaten Pandeglang, tepatnya pada Kelurahan/Desa Saruni, Kecamatan Majasari, juga melaksanakan pelayanan administrasi dasar, pelayanan administrasi dasar masuk kedalam bagian dari pelayanan umum. Dalam pelayanan administrasi dasar dapat dibedakan menjadi dua jenis pelayanan.

Pertama yaitu pelayanan pengurusan administrasi dasar yang sifatnya hanya sebagai surat pengantar untuk ditindaklanjuti oleh Kecamatan, seperti:

1. Pengurusan KTP
2. Surat Tanah
3. Kartu Keluarga
4. Akta Kelahiran

Kedua yaitu pelayanan yang langsung diberikan kepada masyarakat dan tanpa ditindaklanjuti oleh Kecamatan, seperti:

1. Pengurusan surat keterangan kematian.
2. Pembuatan SKTM.
3. Pembuatan Surat Keterangan kelahiran dan lain-lain.

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) adalah surat pernyataan tidak mampu yang dikeluarkan oleh kelurahan/Desa. Biasanya digunakan sebagai syarat untuk mendapatkan

keringanan biaya kesehatan maupun biaya pendidikan. Dengan melampirkan surat keterangan tidak mampu ini maka pihak penyedia jasa kesehatan atau pendidikan akan mengerti bahwasannya warga atau penduduk tersebut merupakan warga yang kurang mampu.

Kantor kelurahan Saruni Kecamatan Majasari Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten terletak di jl.raya labuan-pandeglang no.16 saruni kecamatan Majasari. Penelitian dilakukan oleh penulis dikantor kelurahan Saruni. Karena kantor kelurahan Saruni merupakan kantor pelayanan administrasi kependudukan di kabupaten Pandeglang.

Terkait kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor kelurahan Saruni kecamatan Majasari kabupaten Pandeglang peneliti telah melakukan survey dan observasi dengan hasil sebagai berikut :

Pertama petugas layanan yang bertugas melayani administrasi kependudukan tidak ditempat mereka bertugas (ruang kerja) mereka kosong, ini sungguh disayangkan karena semestinya mereka stanby diruang kerja pada saat jam kerja. Kedua pelayanan administrasi masih terdapat pelayanan yang belum sesuai dengan target waktu yang ditetapkan. Ketiga tarif pelayanan tidak jelas dan tidak ada ketentuan dimana ketika masyarakat menanyakan tarif petugas memberikan jawaban yang tidak tegas dan mudah tersinggung, dan hanya bilang seikhlasnya saja padahal seharusnya dibuat ketentuan mengenai tarif bila ada tarifnya, dan kalau gratis seharusnya dipasang pengumuman bahwa pelayanan administrasi gratis dan tidak dipungut biaya agar masyarakat tau.

Berdasarkan uraian diatas, dapat diketahui pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan kependudukan yang di berikan oleh kantor kelurahan Saruni terhadap masyarakat ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan di kantor kelurahan Saruni ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan kependudukan terhadap kepuasan masyarakat di kantor kelurahan Saruni ?

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan Saruni.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat di kantor kelurahan Saruni.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kependudukan terhadap kepuasan masyarakat di kantor kelurahan Saruni.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan. Menurut Tjiptono (2016:3) Jasa atau layanan bukan hanya hadir sebagai produk utama. Namun, juga dalam wujud layanan pelengkap dalam pembelian produk fisik. Sedangkan, menurut Kotler & Keller (2012:36) mendefinisikan layanan (*service*) adalah semua tindakan atau kinerja yang ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Lebih lanjut, pengelompokan layanan menurut Kotler (2011:461)

“Pertama, jasa atau layanan berbeda sesuai dengan apakah layanan itu berbasis manusia (*people based*) atau berbasis peralatan (*equipment based*)”. Ketepatan strategi pemasaran jasa dari suatu perusahaan ditentukan oleh kualitas pelayanan (*perceived service quality*) yang ditawarkan dan diukur oleh *service performance/perceived service* (jasa yang dirasakan konsumen) dan *consumer expectation* (jasa yang diharapkan konsumen). Keberhasilan atau kemampuan kualitas jasa suatu perusahaan dinilai dalam menampilkan unsur-unsur kualitas jasa.

Menurut Adam (2015:12) Tiga faktor yang dapat mempengaruhi harapan seseorang dalam mengkonsumsi pelayanan jasa antara lain informasi langsung yang diperoleh dari orang (*word of mouth*), kebutuhan perseorangan yang diperlukan serta pengalaman dalam pemakaian jasa.

Kualitas jasa atau layanan itu sendiri harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa atau layanan (Kotler & Keller ; 2012). Sedangkan, menurut Tjiptono (2016:113) “Kualitas jasa atau kualitas layanan (*service quality*) berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, positioning, strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa”.

Kotler dan Keller (2012:50) “Kualitas layanan perusahaan diuji pada setiap pelaksanaan layanan.” Selanjutnya, Kotler mengidentifikasi model kualitas jasa dalam lima kesenjangan yang menyebabkan kegagalan jasa atau layanan :

1. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen, yakni manajemen tidak selalu

mempunyai anggapan yang benar tentang apa yang diinginkan pelanggan.

2. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa, dimana manajemen mungkin mempunyai anggapan yang benar terhadap keinginan pelanggan tetapi tidak menetapkan standar kinerja.
3. Kesenjangan antara spesifikasi jasa dan penghantaran jasa, personel mungkin tidak terlatih, atau tidak mampu atau tidak bersedia memenuhi standar; atau mungkin terikat dengan standar yang bertentangan.
4. Kesenjangan antara penghantaran jasa dengan komunikasi eksternal, yakni dimana harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh iklan dan perwakilan perusahaan. Jika dalam penelitian ini iklan di media sosial dan baliho serta spanduk di jalan-jalan memperlihatkan kemudahan dan promosi fasilitas pelayanan.
5. Kesenjangan antara jasa anggapan dan jasa yang diharapkan, yakni terjadinya kesenjangan ketika konsumen salah menganggap jasa.

Berdasarkan model kualitas jasa ini, peneliti dapat mengidentifikasi lima determinan atau dimensi kualitas layanan berikut ini, berdasarkan urutan pentingnya, yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*).

Setiap perusahaan harus benar-benar memahami sejumlah faktor potensial yang bisa menyebabkan buruknya kualitas jasa atau kualitas layanan. Menurut Tjiptono (2016:179) ada sejumlah faktor potensial penyebab

buruknya kualitas jasa atau kualitas layanan diantaranya :

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa
Melakukan riset memahami determinan terpenting yang digunakan pelanggan sebagai kriteria utama dalam mengevaluasi jasa atau layanan spesifik. Kemudian, memperkirakan penilaian yang diberikan pelanggan sasaran terhadap perusahaan dan pesaing berdasarkan determinan-determinan tersebut.
2. Mengelola ekspektasi pelanggan
Semakin banyak janji yang diberikan, semakin besar pula ekspektasi pelanggan dengan tujuan memikat sebanyak mungkin pelanggan.
3. Mengelola bukti kualitas jasa
Manajemen bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa disampaikan. Oleh karena pelayanan merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang fisik, maka pelanggan cenderung memperhatikan dan mempersepsikan fakta- fakta tangibles yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas.
4. Mendidik konsumen tentang jasa
Membantu pelanggan dalam memahami sebuah jasa merupakan upaya positif untuk mewujudkan proses penyampaian dan pengkonsumsian jasa secara efektif dan efisien.
5. Menumbuhkembangkan budaya kualitas
Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang berkenaan dengan peningkatan kualitas. Agar budaya kualitas bisa ditumbuhkembangkan dalam sebuah

organisasi, diperlukan komitmen menyeluruh dari semua organisasi.

6. Menciptakan *automatic quality*

Otomatisasi berpotensi mengatasi masalah variabilitas kualitas pelayanan yang disebabkan kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki organisasi. Akan tetapi, sebelum memutuskan akan melakukan otomatisasi, penyedia jasa wajib mengkaji secara mendalam aspek-aspek yang membutuhkan sentuhan manusia (*high touch*) dan elemen-elemen yang memerlukan otomatisasi (*high tech*).

7. Menindaklanjuti jasa

Perusahaan dapat mengupayakan kemudahan dan kenyamanan bagi para pelanggan dan berkomunikasi dengan pihak manajemen maupun karyawan kontak, sehingga mereka bisa menyampaikan kebutuhan spesifik, keluhan, dan/atau saran konstruktif.

8. Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa

Sistem informasi kualitas jasa merupakan sistem yang mengintegrasikan berbagai macam ancangan riset sistematis dalam rangka mengumpulkan dan menyebarkan informasi kualitas jasa guna mendukung pengambilan keputusan.

Dimensi Kualitas Pelayanan

(Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah dalam buku kualitas pelayanan publik 2011:29). Kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *tangible* (berwujud), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (Jaminan), *empaty* (Empati).

1) *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan

tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

2) *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

3) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

4) *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

5) *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah, Muddie dan Cottom menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara Kepuasan pelanggan/masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. (Tjiptono, 2012)

Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas dan senang. (Kotler dalam Maya 2018)

Kepuasan masyarakat adalah kesimpulan dari interaksi sesudah menggunakan jasa atau pelayanan yang telah diberikan kemudian membandingkan kinerja yang telah diberikan terhadap kinerja yang diharapkan.

Menurut tjiptono dalam Shinta (2012) pengukuran kepuasan dilakukan dengan berbagai macam tujuan, diantaranya :

- a) Mengidentifikasi keperluan (*requirement*) konsumen (*important ratings*), yakni aspek-aspek yang dinilai penting oleh konsumen dan mempengaruhi apakah ia puas atau tidak.
- b) Menentukan tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja organisasi pada aspek-aspek penting.
- c) Membandingkan tingkat kepuasan konsumen terhadap perusahaan dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap organisasi lain, baik pesaing langsung maupun tidak langsung.
- d) Mengidentifikasi PFI (*Priorities For Improvement*) melalui analisa gap antara skor tingkat kepentingan (*importance*) dan kepuasan.
- e) Mengukur indeks kepuasan konsumen yang bisa menjadi indikator andal dalam memantau kemajuan perkembangan dari waktu ke waktu.

Mengukur Kepuasan Masyarakat

Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggaraan pelayanan publik yang digunakan untuk mengukur kepuasan

masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi dari hal berikut :

1. Persyaratan
Persyaratan adalah suatu hal yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.
2. Sistem Mekanisme dan Prosedur
Sistem mekanisme adalah interaksi bagian-bagian dengan bagian lainnya dalam suatu keseluruhan atau sistem secara tanpa disengaja menghasilkan kegiatan atau fungsi-fungsi sesuai dengan tujuan.
3. Waktu penyelesaian
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada aparat pemerintah terkait berupa sumbangan pikiran suara, gagasan, keluhan, pengaduan yang bersifat membangun.

9. Sarana dan Prasarana

Sesuatu yang bisa dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

Menurut Handi Irawan dalam bukunya "membedah strategi kepuasan pelanggan" (2008) dalam Puwiwi (2017) ada lima faktor yang mendorong kepuasan pelanggan antara lain:

1. Kualitas produk

Pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik. Kualitas produk ini adalah dimensi yang global dan paling tidak ada 6 elemen dari kualitas produk, yaitu: performance, durability, feature, consistency, dan design.

2. Harga

Untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka mendapatkan value of money yang tinggi. Komponen harga ini relatif tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga. Untuk industri ritel, komponen harga ini sungguh sangat penting dan kontribusinya terhadap kepuasan relatif besar.

3. Service Quality

Service quality sangat bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Pembentukan sikap dan perilaku yang seiring dengan keinginan perusahaan menciptakan, bukanlah pekerjaan mudah. Sama seperti kualitas produk, maka kualitas pelayanan juga merupakan driver yang mempunyai banyak dimensi. Salah satu konsep service quality yang populer adalah ServQual. Berdasarkan konsep ini, service quality diyakini mempunyai lima dimensi yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible.

4. Emotional Factor

Rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses, bagian dari kelompok orang penting dan sebagainya adalah contoh-contoh emotional value yang mendasari kepuasan pelanggan.

5. Kemudahan

Kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa tersebut. Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Berdasarkan review penelitian terdahulu terdapat perbedaan penelitian, perbedaan dari peneliti terdahulu Aceng Umuludin (2014) dengan penelitian saat ini yaitu dari teori yang digunakan dalam kerangka pemikiran, masalah yang dihadapi selain itu perbedaan dari metode penelitian yang digunakan. Kemudian perbedaan dari peneliti terdahulu Damiri & Vera Suzana (2013) dengan penelitian ini adalah dimensi atau indikator yang digunakan dan teknik analisis data. Kesamaan penelitian ini dengan dua peneliti terdahulu adalah sama sama meneliti tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Dapat ditarik hipotesis sebagai berikut :

Ha : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat di kantor kelurahan Saruni kecamatan Majasari kabupaten Pandeglang.

Ho : Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat di kantor kelurahan Saruni kecamatan Majasari kabupaten Pandeglang.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Penelitian Survey menurut jenis datanya, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, alasan dipilihnya metode penelitian kuantitatif ini, dimaksudkan untuk mempermudah penyusunan dan berusaha menggambarkan secara jelas variable-variabel yang ada sesuai dengan permasalahan-permasalahan yang ada, sehingga data-data yang ada dan sesuai dengan penelitian, dikumpulkan dan dianalisis dengan sebaik-baiknya.

Jenis data dalam penelitian ini diambil dari beberapa sumber data primer dan data sekunder yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di kelurahan Saruni kabupaten Pandeglang yang berjumlah 11,557. Data tersebut didapat melalui sensus penduduk Tahun 2018 terdiri dari 5,775 Laki-laki dan 5,702 Perempuan. Namun dari jumlah tersebut peneliti membuatnya lebih rinci lagi dengan mengambil sampel penelitian hanya untuk masyarakat yang berumur 20-39 yaitu sejumlah 2.834.

Dalam menentukan sampel, penulis menggunakan rumus Slovin sebagai alat untuk menghitung ukuran

sampel karena jumlah populasi yang diketahui lebih dari 100 responden. Untuk lebih jelas, berikut bentuk rumus Slovin menurut Husein Umar (2004:78)

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

Dimana : n = Ukuran Sampel
N = Ukuran Populasi
e =Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang di tolelir (tingkat kesalahan dalam sampling ini adalah 10%) Sehingga sampel yang diambil dari populasi tersebut adalah :

$$\begin{aligned} \text{Rumus } n &= \frac{2.834}{1 + (2.834(0.1)^2)} \\ &= \frac{2.834}{29.34} = 96,59 \text{ atau } 97 \text{ responden} \end{aligned}$$

Jadi untuk pengambilan sample sebanyak 97 responden dalam pengisian kuesioner.

Tehnik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, angket, wawancara, studi kepustakaan, dan dokumentasi.

Uji validitas instrumen dapat menggunakan rumus kolerasi berdasarkan Pearson Product Moment adalah sebagai berikut :

Pengujian validitas instrument

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} - \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien korelasi antara nilai X dan Y
- x_i = Skor item pernyataan
- y_i = skor total item pernyataan
- n = jumlah responden dalam pelaksanaan uji coba instrument

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan "Internal Consistency"

dengan teknik belah dua (split half) yang dianalisis dengan rumus *Spearman Brown*.

Untuk keperluan ini maka butir-butir instrumen dibelah menjadi dua kelompok, yaitu kelompok instrumen ganjil dan kelompok genap. Selanjutnya skor data tiap kelompok tersebut dikolerasikan, kemudian koefisien kolerasi tersebut dimasukkan dalam rumus *Spearman Brown* sebagai berikut :

$$r_i = \frac{2rb}{1 + rb}$$

Keterangan :

r_i = Reliabilitas instrument

r_b = Sebagai ideks kolerasi antara dua belah instrument

Analisis korelasi menggunakan 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 Antara Variabel X dan Variabel Y

N = Jumlah Sampel

X = Skor Butir Soal

Y = Skor Total

Besarnya koefisien determinasi dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan :

Kd : Koefisien determinasi

r^2 : Koefisien kolerasi

Kriteria untuk analisis koefisien determinasi adalah :

- a. Jika Kd mendeteksi nol (0), maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependent lemah.

- b. Jika Kd mendeteksi satu (1), maka pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent kuat.

Uji T digunakan untuk membuktikan pengaruh variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) secara parsial atau digunakan untuk menguji signifikansi beda rata-rata dua kelompok. Tes ini juga digunakan untuk menguji pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent.

Menurut Sugiyono (2014:250), menggunakan rumus:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t : Distribusi t

r : Koefisien korelasi parsial

r^2 : Koefisien determinasi

n : Jumlah data

(t-test) hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan dengan t tabel dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05. Kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

H_0 diterima jika nilai t hitung > t tabel

H_0 ditolak jika nilai t hitung < t tabel

Rancangan pengujian hipotesis statistik ini untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel independent (X) yaitu biaya promosi, terhadap variabel dependen (Y) yaitu penjualan. adapun yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah:

$H_0: \beta = 0$: tidak terdapat pengaruh yang signifikan

$H_a: \beta \neq 0$: terdapat pengaruh yang signifikan.

PEMBAHASAN

Jika Korelasi antara butir dengan skor total = 0,3 (minimum), maka dinyatakan "valid" item instrumen tersebut, tetapi jika kurang dari 0,3 berarti tidak valid.

Tabel 1 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Sumber : Hasil penelitian 2022

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa seluruh korelasi antara butir dengan skor total diperoleh nilai di atas 0,30. Hal ini menjelaskan bahwa tiap item Kualitas pelayanan dinyatakan "valid".

Tabel 2 Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

No. Item	r hitung	r kritis	Keterangan
1	0,79	0,30	Valid
2	0,87	0,30	Valid
3	0,78	0,30	Valid
4	0,76	0,30	Valid
5	0,70	0,30	Valid
6	0,53	0,30	Valid
7	0,91	0,30	Valid
8	0,64	0,30	Valid
9	0,78	0,30	Valid
10	0,30	0,30	Valid

Sumber : Hasil penelitian 2022

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa seluruh korelasi antara butir dengan skor total diperoleh nilai di atas 0,30. Hal ini menjelaskan bahwa tiap item Kepuasan masyarakat dinyatakan "valid".

Uji reliabilitas kualitas pelayanan , dinyatakan :

- a. Uji reliabilitas kualitas pelayanan (variabel x)

$$r_b = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

$$= \frac{9021}{\sqrt{(9529)(8589)}} \\ = \frac{9021}{308,5000} \\ = \frac{\sqrt{81844581}}{9021} \\ = \frac{9046}{9046} \\ = 0,997$$

No.	r hitung	r kritis	Keterangan
1	0,70	0,30	Valid
2	0,74	0,30	Valid
3	0,79	0,30	Valid
4	0,34	0,30	Valid
5	0,56	0,30	Valid
6	0,39	0,30	Valid
7	0,87	0,30	Valid
8	0,83	0,30	Valid
9	0,83	0,30	Valid
10	0,49	0,30	Valid

Jadi reliabilitas (r_b) adalah 0,997

$$r_i = \frac{2r_b}{1 + r_b} \\ = \frac{2(0,997)}{1 + 0,997} \\ = \frac{1,994}{1,997} \\ = 0,998$$

Jadi, reliabilitas (r_i) variabel kualitas pelayanan adalah 0,998

- b. Uji reliabilitas kepuasan masyarakat (variabel y)

$$r_b = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}} \\ = \frac{3980}{\sqrt{(4728)(3387)}} \\ = \frac{3980}{\sqrt{16013736}} \\ = \frac{3980}{4001} \\ = 0,994$$

Jadi reliabilitas (r_b) adalah 0,994

$$r_i = \frac{2r_b}{1 + r_b} \\ = \frac{2(0,994)}{1 + 0,994}$$

$$= \frac{1,988}{2,988} = 0,665$$

Jadi, reliabilitas (r_i) variabel kepuasan masyarakat adalah 0,665

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai reliabilitas kualitas pelayanan sebesar 0,998, dan reliabilitas kepuasan masyarakat sebesar 0,665. Nilai r_i diperoleh dengan mengkorelasikan antara jumlah instrumen bernomor ganjil

dengan jumlah skor instrumen bernomor genap.

Dengan nilai yang diperoleh dari perhitungan diatas, bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dengan menggunakan instrumen yang ada dinyatakan konsisten atau reliabel, sehingga setiap instrumen tersebut layak untuk digunakan.

Tabel 3
Hasil rekapitulasi perhitungan angka penafsiran dari Kualitas pelayanan

No	Dimensi	Pernyataan	M	Kriteria
1	<i>Reliability</i>	Konsistensi pelayanan	3,14	Baik
		Kehandalan petugas untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pengguna jasa	3,14	Baik
		Rata-rata <i>reliability</i>	3,14	
2	<i>Responsiveness</i>	Kecepatan dalam memberikan pelayanan	3,09	Baik
		Kemudahan dalam pelayanan	2,97	Baik
		Rata-rata <i>responsiveness</i>	3,03	
3	<i>Assurance</i>	Kemampuan petugas menciptakan rasa aman bagi masyarakat	3,09	Baik
		Petugas menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah	2,99	Baik
		Rata-rata <i>assurance</i>	3,04	
4	<i>Empathy</i>	Kepedulian akan kendala yang dialami oleh masyarakat	2,95	Baik
		Petugas memberikan perhatian secara individual ke masyarakat	2,94	Baik
		Rata-rata <i>empathy</i>	2,94	
5	<i>Tangibles</i>	Peralatan yang digunakan dalam pelayanan dapat diandalkan	2,92	Baik
		Petugas berpenampilan rapi, sopan dan pantas digunakan untuk memberikan pelayanan	2,88	Baik
		Rata-rata <i>tangibles</i>	2,90	
		Rata-rata angka penafsiran	3,01	Baik

Sumber : Hasil pengolahan data, 2022

Dari tabel 3 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan-pernyataan terkait dengan *kualitas pelayanan*, didapatkan rata-rata penafsiran sebesar 3,01. Angka ini merupakan kriteria baik. Hal ini berarti bahwa *kualitas pelayanan administrasi kependudukan* di Kelurahan Saruni

Kecamatan Majasari Kabupaten Pandeglang berjalan dengan baik, namun masih perlu ditingkatkan lagi agar menjadi lebih baik lagi sehingga kepuasan masyarakat akan lebih meningkat.

Tabel 4
Tabulasi hasil perhitungan angka penafsiran dari kepuasan masyarakat

No	Dimensi	Pernyataan	M	Kriteria
1	Kualitas Produk	Sumber data yang dimiliki BPS Akurat dan relevan	2,78	Baik
		Sumber data jelas dan dapat dipertanggung jawabkan	2,66	Baik
Nilai rata-rata dari dimensi Kualitas Produk			2,72	
2	Biaya	Adanya tarif yang jelas dan sesuai ketentuan yang ada	2,28	Tidak Baik
		Tarif layanan yang dikenakan terjangkau	2,78	Baik
Nilai rata-rata dari dimensi Biaya			2,53	
3	Kualitas Layanan	Petugas memberikan layanan secara cepat dan tepat	2,97	Baik
		Adanya jaminan layanan dari petugas	2,78	Baik
Nilai rata-rata dari dimensi Kualitas Layanan			2,87	Baik
4	Faktor Emosional	Petugas ramah dan sopan	2,61	Baik
		Petugas tidak mudah marah dan tersinggung	2,25	Tidak Baik
Nilai rata-rata dari dimensi Faktor Emosional			2,43	
5	Kemudahan	Prosedur layanan mudah dan tidak berbelit-belit	2,96	Baik
		Fasilitas yang digunakan mudah dipahami	2,68	Baik
Nilai rata-rata dari dimensi Kemudahan			2,82	
Rata-rata angka penafsiran			2,67	Baik

Sumber : Hasil pengolahan data, 2022

Berdasarkan rekapitulasi pada tabel 4 di atas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap item pernyataan yang terkait dengan kepuasan masyarakat di Kelurahan Saruni Kecamatan Majasari Kabupaten Pandeglang, didapatkan rata-rata angka penafsiran sebesar 2,67 ini menunjukkan

kriteria yang baik, ini berarti kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Saruni Kecamatan Majasari Kabupaten Pandeglang sudah baik, namun belum optimal karena ada beberapa kendala yang menjadi titik lemah yaitu pada 1) Indikator adanya tarif yang jelas dan

sesuai ketentuan yang ada, dimana diperoleh skor 2,28 angka ini termasuk kriteria tidak baik, berarti dapat disimpulkan bahwa ketentuan tarif yang disampaikan oleh petugas tidak jelas dan 2) Indikator petugas tidak mudah marah dan tersinggung diperoleh skor 2,25 angka ini termasuk kriteria tidak baik, berarti dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan pada Kantor Kelurahan Saruni mudah marah dan tersinggung.

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel X dengan Variabel Y. Sesuai dengan rumus korelasi product moment yang sebelumnya sudah dijelaskan, dapat dihitung nilai korelasi antara variabel kualitas pelayanan (Variabel X) dan kepuasan masyarakat (Variabel Y) sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{97 \cdot 70224 - 2928 \cdot 2331}{\sqrt{\{97 \cdot 89514 - (2928)^2\} \{97 \cdot 56697 - (2331)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{6811728 - 68252}{\sqrt{\{86828 - 85732\} \{5499027 - 5433561\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{67435}{\sqrt{1096\{65466\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{67435}{\sqrt{71750736}}$$

$$r_{xy} = \frac{67435}{8470,5}$$

$$r_{xy} = 0,79$$

Dari perhitungan di atas diketahui bahwa harga koefisien korelasi 0,79 yang berarti tingkat hubungannya yang kuat. Artinya bahwa pemenuhan kualitas

pelayanan memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan masyarakat.

Untuk memprediksi kepuasan masyarakat digunakan analisis regresi linear dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y' = a + bX$$

Untuk mencari a digunakan persamaan sebagai berikut:

$$a = \frac{(\sum y) (\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$a = \frac{(2331,00)(89514,00) - (2928,00)(70224,00)}{97 \cdot 89514,00 - (2928,00)^2}$$

$$a = \frac{22208657 - 20561587}{8682858 - 8573184}$$

$$a = \frac{1647070}{109,674}$$

$$a = 15,017$$

Untuk mencari b digunakan persamaan sebagai berikut:

$$b = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{97 \cdot 70224,00 - (2928,00)(2331,00)}{97 \cdot 89514,00 - (2928,00)^2}$$

$$b = \frac{681172 - 68252}{8682858 - 8573184}$$

$$b = \frac{612920}{109674}$$

$$b = 5,588$$

Jadi persamaan regresi linearnya adalah:

$$Y' = 15,017 + 5,588 X$$

Yang artinya terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan masyarakat, dan setiap perubahan pada variabel X maka akan menyebabkan perubahan pada variabel Y. Yang berarti bahwa setiap kali nilai X bertambah 1 satuan maka nilai Y akan bertambah sebesar 20,605.

Analisis koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa

besar kontribusi dari kualitas pelayanan (variabel x) terhadap kepuasan masyarakat (variabel y) dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} KD &= r^2 \times 100\% \\ &= (0,79)^2 \times 100\% \\ &= 0,6241 \times 100\% \\ &= 62,41\% \end{aligned}$$

Dari hasil data yang dilakukan diperoleh bahwa koefisien determinasi adalah sebesar 62,41%. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 62,41%. Dan untuk 37,59% lagi dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti gaya kepemimpinan, pelatihan dan pengembangan pegawai, serta faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti oleh penulis.

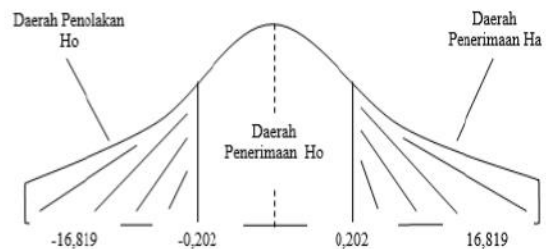
Untuk menguji kebenaran dari hipotesis dilakukan uji signifikansi dengan rumus:

$$\begin{aligned} t &= \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \\ &= \frac{0,79\sqrt{97-2}}{\sqrt{1-0,79}} \\ &= \frac{0,79\sqrt{95}}{\sqrt{1-0,79}} \\ &= \frac{7,703}{\sqrt{0,458}} \\ &= 16,819 \end{aligned}$$

Jadi $t_{hitung} = 16,819$ selanjutnya dibandingkan dengan harga t_{tabel} . Untuk kesalahan 5% uji dua pihak dan $db = 97 - 2 = 95$, maka diperoleh $t_{tabel} = 0,202$. Dari hasil perhitungan ternyata $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat

pada Kelurahan Saruni Kecamatan Majasari Kabupaten Pandeglang.

Gambar 1
Uji signifikansi koefisien korelasi dengan uji dua pihak



Sumber : Hasil Pengolahan data, 2022

DAFTAR PUSTAKA

- Agustyn, Renata Riskia. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan* (Studi Pada Pelanggan Kantor Pos Purworejo). [jurnal]. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Alma, Buchari. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta
- Damiri, 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun* [jurnal]. Jambi : Universitas Jambi.
- Dewi, Chrisyani, Irra. (2011). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT. Indeks Pustaka
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Alfabeta
- Kotler, Philip. dan Kevin, L, Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 14). Jakarta: PT. Erlangga
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2008. *Modul Pelatihan Kepemimpinan Tingkat III : Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. Jakarta. Indonesia

- Moh Nazir. 2011. *Metode Penelitian*, Bogor : PT. Ghalia Indonesia
- Pasolong, H. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Puwiwi, 2017. *Pengaruh Implementasi Pelayanan Statistik Terpadu (PST) Terhadap Kepuasan Kepuasan Pengguna Data di Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Banten*. Pandeglang : STIA Banten.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: PT. Graha Ilmu.
- Riduwan. (2010). *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sulaeman, Wahid. (2015). *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Pusat Sinar Harapan
- Tjiptono, Fandy. (2016). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: PT. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. dan Gregorius, C. (2016). *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Ulumudin Aceng, 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut* [jurnal]. Garut : Universitas Garut.
- Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta : PT Indeks
- Zeitahml, Valarie. (2010). *Quality Service*. Jakarta: PT Gramedia Asri Media.