

***The Role Of Primary Service On Community Satisfaction In The Office Of Prabumulih Timur District***

**Peranan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Prabumulih Timur**

**Imelda Fera Wati<sup>1</sup>, Susianti<sup>2</sup>, Ajabar<sup>3</sup>, Herlina<sup>4</sup>**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Prabumulih<sup>1,2,3,4</sup>

[Imeldaferawati4@gmail.com](mailto:Imeldaferawati4@gmail.com)<sup>1</sup>, [sy40062@gmail.com](mailto:sy40062@gmail.com)<sup>2</sup>, [ajabarholan@gmail.com](mailto:ajabarholan@gmail.com)<sup>3</sup>,

[herlinaprabu123456@gmail.com](mailto:herlinaprabu123456@gmail.com)<sup>4</sup>

Received : September 2020, Revised : October 2020, Accepted : November 2020

**ABSTRAK**

Pelayanan prima bukanlah pekerjaan yang mudah untuk dilakukan, apabila keterampilan dalam memberikan pelayanan dapat dilakukan dengan baik maka instansi yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat yang besar berupa kepuasan masyarakat. Pemberian pelayanan prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan masyarakat oleh pihak aparat instansi dapat berpedoman pada variabel pelayanan prima (*service excellence*) seperti kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, dan kenyamanan. Tujuan penelitian ini pengaruh Peranan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Prabumulih Timur. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif yang di bantu dengan metode kuantitatif. jumlah sampel dengan populasi tidak diketahui jumlahnya sebesar 96,04  $\approx$  96 (dibulatkan). Oleh karena itu, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 96 orang. Dari hasil analisis regresi maka diperoleh nilai standar error of the estimated sebesar 0,6823. Hal ini menunjukkan bahwa banyaknya kesalahan dalam memprediksi tingkat keterampilan kerja dapat ditentukan sebesar 68,23%. Nilai *Adjusted R square* adalah sebesar 0.870 hal ini berarti 87,0% dari variasi variabel dependen kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Timur Kota Prabumulih dapat dijelaskan oleh variabel independen pelayanan prima, sedangkan sisanya sebesar 0,13 atau 13 % dijelaskan oleh Variabel-variabel lain diluar variabel selain pelatihan. Maka hipotesis dapat di jelaskan memiliki pengaruh signifikan dan positif dengan Nilai *Adjusted R square* adalah sebesar 0.870 (87,0%) hal ini menunjukkan variabel pelayanan prima mampu menjelaskan sebesar 87,0% variasi dari variabel kepuasan masyarakat.

**Kata Kunci** : Pelayanan Prima dan Kepuasan Masyarakat

**ABSTRACT**

*Excellent service is not an easy job to do, if the skills in providing services can be done well then the agency concerned will be able to achieve great benefits in the form of community satisfaction. The provision of excellent service as an effort to achieve community satisfaction by the agency apparatus can be guided by service excellence variables such as ability, attitude, appearance, attention, action, responsibility, and comfort. The purpose of this study is to influence the role of excellent service on community satisfaction in East Prabumulih District. The research design used in this study is descriptive analysis assisted by quantitative methods. the number of samples with an unknown population is 96.04 96 (rounded up). Therefore, the number of samples used in this study was 96 people. From the results of the regression analysis, the standard error of the estimated value is 0.6823. This shows that the number of errors in predicting the level of work skills can be determined at 68.23%. The value of Adjusted R square is 0.870, this means that 87.0% of the variation in the dependent variable of community satisfaction at the East District Office of Prabumulih City can be explained by the independent variable of excellent service, while the remaining 0.13 or 13% is explained by other variables outside variables other than training. Then the hypothesis can be explained to have a significant and positive influence with the Adjusted R square value of 0.870 (87.0%) this shows the excellent service variable is able to explain 87.0% of the variation of the community satisfaction variable.*

**Keywords** : Excellent Service and Community Satisfaction

## 1. Pendahuluan

Pelayanan prima bukanlah pekerjaan yang mudah untuk dilakukan, apabila keterampilan dalam memberikan pelayanan dapat dilakukan dengan baik maka instansi yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat yang besar berupa kepuasan masyarakat. Pemberian pelayanan prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan masyarakat oleh pihak aparat instansi dapat berpedoman pada variabel pelayanan prima (*service excellence*) seperti kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, dan kenyamanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya belum seperti yang diharapkan. Pegawai kantor Kecamatan Prabumulih Timur masih belum dapat bekerja atau memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Pernyataan ini dapat dilihat dari kinerja petugas pelayanan yang kurang baik. Masih terdapat petugas pelayanan yang tidak disiplin berkaitan dengan aspek ketepatan waktu, baik jam kerja maupun jam pelayanan kepada masyarakat. Jam kerja Kantor Kecamatan Prabumulih Timur dimulai pada pukul 08:00-16:00 WIB, namun pada pukul 15:00 WIB Kantor Kecamatan sudah terlihat sepi tidak ada petugas pelayanan yang berada di Kantor Kecamatan Prabumulih Timur. Masih ada petugas pelayanan yang hadir di atas pukul 08:00 WIB. Selain itu, masih ada petugas pelayanan yang kurang bersemangat dan kurang ramah ketika melayani masyarakat. Pernyataan tersebut sesuai dengan pengamatan pada saat praobservasi, ada salah seorang masyarakat di Kecamatan Prabumulih Timur yang hendak minta legalisir namun petugas pelayanan tidak langsung menyambut orang tersebut sehingga orang tersebut terlihat kebingungan dan setelah beberapa saat petugas pelayanan baru bertanya mengenai keperluan masyarakat tersebut dengan sikap yang kurang ramah. Minimnya sarana berupa tempat parkir pengguna layanan di Kantor Kecamatan Prabumulih Timur.

Adanya pengaduan atau keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan publik, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit. Masyarakat masih menganggap prosedur pelayanan terlalu rumit sehingga sulit dipahami dan dilaksanakan. Fakta yang terjadi, masih banyak masyarakat yang tidak membawa berkas persyaratan secara lengkap dikarenakan kurangnya kejelasan dari pihak Kantor Kecamatan Prabumulih Timur. Kurangnya kejelasan dari pihak Kantor Kecamatan Prabumulih Timur menimbulkan keluhan dari masyarakat. Pihak aparat Kecamatan Prabumulih Timur dapat menampung pengaduan dan keluhan masyarakat secara baik. Informasi ini didukung dengan belum adanya kotak saran atau lembar pengaduan yang seharusnya ada di Kantor Kecamatan Prabumulih Timur. Masyarakat hanya menyampaikan kritik dan saran kepada sesama masyarakat yang hendak mengurus berkas dan tidak disampaikan kepada sesama masyarakat yang hendak mengurus berkas dan tidak disampaikan secara langsung kepada pihak Kecamatan Prabumulih Timur.

### Pengertian Pelayanan

Pelayanan dalam (kamus bahasa Indonesia, 1996) berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan (mengurus) apa apa yang diperlukan seseorang, sedangkan kata pelayanan mempunyai arti perihal atau cara melayani.

Menurut (Moenir, 1998) "Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aitifitas orang lain yang langsung". Kemudian menurut Eko Supriyanto dan (Sri Sugiyanti, 2001) pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, atau mengurus keperluan orang lain. Belum jelas apabila beluini ada yang memuat tentang proses itu sendiri, untuk menerangkan lebih lanjut mengenai

proses itu sendiri menurut (Fred Luthans, 2003) : "any action which is performed by management to achieve organizational objective". Disini pengertian proses terbatas dalam kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Menurut Kurniawan, yang dikutip oleh (Lijan Poltak Sinambela, 2013), "Pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang ditetapkan".

### **Pelayanan Prima Publik**

Tingkat kepuasan seorang masyarakat dapat dilihat dari nilai produk/ jasa yang diberikan oleh organisasi. Nilai tersebut ditentukan oleh faktor pelayanan prima. (Soewarso Hardjosoedarmo, 2014) mendefinisikan "kualitas sebagai karakteristik sesuatu yang memenuhi kebutuhan masyarakat".

Selanjutnya menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman dikutip oleh (Rambat Lupiyoadi, 2001), terdapat lima dimensi pelayanan prima, yaitu :

- a. *Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan peralatan yang dipergunakan, serta penampilan pegawainya.
- b. *Reability* (keandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua tanpa kesalahan, sikap yang empatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*resposif*) dan tepat kepada masyarakat dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam pelayanan prima.
- d. *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para masyarakat perusahaan. Terdiri pada beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- e. *Empathy* (empati/perhatian) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

### **Kepuasan masyarakat**

Menurut Kotler, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler dkk, 2013). Sedangkan Tse dan Wilton dalam (Lupiyoadi, 2011) kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat adalah respon masyarakat terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. (Wilkie, 2011) mendefinisikannya sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Kepuasan masyarakat merupakan respons masyarakat terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingannya sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Rangkuti, 2012).

### **Penelitian yang Relevan**

Riska Wirawan pada tahun 2012 dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Bener Kabupaten Purworejo”. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan prima umum di Kantor Kecamatan Bener Kabupaten Purworejo sudah berjalan sesuai dengan peraturan Perundang-undangan. Meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat hambatan yang mempengaruhi jalannya proses pelayanan. Keandalan pegawai yang bekerja di Kantor Kecamatan Bener Kabupaten Purworejo masih memiliki kekurangan dalam penguasaan alat-alat kerja, selanjutnya sarana prasarana yaitu ketersediaan fasilitas, perlengkapan di Kantor Kecamatan Bener Kabupaten Purworejo belum tercukupi dengan baik, kemudian keterbatasan sumber daya manusia, menyebabkan pelayanan yang dilakukan kurang efektif dan letak geografis, yang berada di daerah pegunungan menyebabkan masyarakat sulit mengakses ke bagian pelayanan karena keterbatasan sarana transportasi. Di sisi lain ada hal pendorong pelayanan yang berupa jaminan pelayanan dengan etika moral yang baik, kejelasan peraturan untuk pelaksanaan pelayanan, kerjasama dan komunikasi yang lancar antar unit-unit, serta reward bagi pegawai yang berprestasi agar selalu termotivasi dalam bekerja memberikan pelayanan. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian penulis yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Namun memiliki perbedaan dalam hal indikator penelitian.

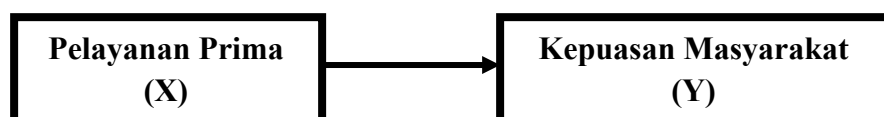
Maslachatus Shofi M. pada tahun 2013 dengan judul penelitian “Persepsi Siswa Tentang Pelayanan prima Perpustakaan Di Sekolah Menengah Kejuruan BOPKRI 1 Yogyakarta”. Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta secara keseluruhan masuk dalam kategori cukup baik dengan skor 40%. Pelayanan prima perpustakaan berdasarkan Standar Pelayanan dapat diuraikan dalam setiap indikator sebagai berikut: 1) kualitas prosedur pelayanan perpustakaan masuk dalam kategori sangat baik 44%, 2) kualitas waktu penyelesaian pelayanan masuk dalam kategori baik dengan skor sebesar 57%, 3) kualitas produk layanan masuk dalam kategori cukup baik dengan skor 39%, 4) kualitas sarana dan prasarana perpustakaan masuk dalam kategori kurang baik dengan skor sebesar 40%, dan kualitas kompetensi petugas perpustakaan masuk dalam kategori cukup baik dengan skor sebesar 44%. Penelitian ini memiliki persamaan yaitu terkait indikator penelitian yang digunakan. Selain itu, penelitian ini juga memiliki perbedaan yaitu terkait pendekatan pada desain penelitiannya. Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif sedangkan penelitian penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif.

Bondan Prihantoro pada tahun 2015 dengan judul penelitian “Pelayanan Prima Di Kantor Sekretariat Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Sekretariat BPAD DIY dapat diketahui dari 8 standar prosedur pelayanan publik yaitu (a) kesederhanaan, dari segi teknis berjalan lancar namun dari segi prosedural belum berjalan; (b) kejelasan, pegawai sudah menjelaskan prosedur kepada tamu secara jelas; (c) kepastian waktu, pegawai dalam memberikan kepastian sering tidak sesuai dan molor; (d) akurasi, prinsip akurasi yaitu tepat sasaran dan akurat sudah terpenuhi; (e) kelengkapan sarana prasarana, kusi tamu masih kurang dan tidak ada area parkir; (f) keamanan, pegawai sudah berusaha mencapai tujuan dengan memberikan rasa aman kepada tamu; (g) kemudahan akses, gedung berada di pusat kota sehingga mudah diakses dan ditemukan; (h) kenyamanan, masyarakat masih merasa kurang nyaman dengan fasilitas yang diberikan. (2) Faktor kendala dan faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Sekretariat BPAD DIY, yaitu (a) kendala yang dihadapi pertama, Sarana prasarana penunjang kurang memadai. Kedua, pegawai khusus penerima tamu

tidak ada. Ketiga, kedisiplinan tamu mengikuti peraturan kurang. (b) Faktor pendukung, pertama, secara periodik mendapat bantuan siswa dan mahasiswa yang melaksanakan PKL. Kedua, fasilitas sarana prasarana utama yang memadai. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian penulis yaitu penelitian deskriptif kualitatif. Perbedaannya terletak pada indikator penelitian dan tempat penelitian yang dilakukan.

### Kerangka Pikir

Penjelasan alur kerangka pikir penelitian ini diharapkan bahwa penerapan pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Kecamatan Prabumulih Timur dapat diwujudkan agar pelayanan dapat berjalan optimal. Kantor Kecamatan Kecamatan Prabumulih Timur perlu mengimplementasikan pelayanan prima yaitu dengan menyelenggarakan kegiatan pemerintahan sesuai dengan standar pelayanan prima. Kerangka pikir dapat diilustrasikan melalui



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Keterangan:

—————> Pengaruh Secara Parsial

### Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu pernyataan yang bersifat sementara atau dugaan saja, (Muhammad, 2018). Berdasarkan rumusan masalah yang dipaparkan, maka penulis mengajukan dugaan sementara yaitu:

Diduga terdapat pengaruh pelayanan prima secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Prabumulih Timur.

## 2. Metode Penelitian

### Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif yang di bantu dengan metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode penelitian berupa angka-angka serta penelitian ini menganalisisnya menggunakan program SPSS.

### Populasi dan Sampel Penelitian

Penulis memilih populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang pernah berurusan/mendapat pelayanan di Kecamatan Prabumulih Timur Kota Prabumulih, Sedangkan populasi terjangkaunya adalah populasi yang telah homogen yaitu Kecamatan Prabumulih Timur Kota Prabumulih.

### Penentuan Jumlah Sampel

Menurut (Sugiyono, 2011), pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode jenis *Accidental Sampling Method* yaitu teknik pengambilan sampel secara sembarang (kapanpun dan dimanapun menemukan) asal memenuhi syarat sebagai sampel dari populasi tertentu. Dalam hal ini penelitian dilakukan masyarakat pada Kecamatan Prabumulih Timur

Kota Prabumulih. yang sedang melakukan urusan. Perwakilan populasi yang dijadikan sampel adalah masyarakat yang kebetulan ditemui pada saat melakukan kepentingan pada Kecamatan Prabumulih Timur Kota Prabumulih.

Ukuran sampel yang layak dalam penelitian menurut Roscoe, yaitu adalah antara 30 hingga 500 (Sugiyono, 2008: 129). Besarnya jumlah sampel dalam penelitian ini dihitung dengan rumus yang dikemukakan oleh Paul Leedy (Arikunto, 2010:179), yaitu:

$$n = \left(\frac{Z}{e}\right)^2 (P)(1 - P)$$

Keterangan :

- n : Ukuran Sampel
- Z : Standar score untuk kepercayaan yang dipilih (1,96)
- e : Sampling eror (0,1)
- P : Proporsi harus dalam populasi (0,5)

Melalui rumus di atas, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah :

$$\begin{aligned}n &= \left(\frac{Z}{e}\right)^2 (P)(1 - P) \\n &= \left(\frac{1,96}{0,1}\right)^2 (0,5)(1 - 0,5) \\n &= (19,6)^2(0,5)(0,5) \\n &= (384,16)(0,5)(0,5) \\n &= 96,04\end{aligned}$$

### **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam pengumpulan data dilakukan teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Metode Angket atau Kuesioner  
Metode ini sering disebut dengan metode kuesioner, yaitu suatu daftar pertanyaan yang diberikan pada orang lain dengan maksud orang tersebut bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan peneliti.
2. Metode Observasi  
Metode observasi adalah mengadakan pengamatan secara langsung pada karyawan yang dijadikan responden kemudian melakukan pencatatan data yang dilakukan.
3. Metode Dokumentasi atau Studi Pustaka  
Metode ini merupakan metode bantu yang digunakan untuk memperoleh data-data menyangkut informasi. Metode yang digunakan merupakan metode pengumpulan data mengenai suatu hal yang pernah terjadi dan didokumentasikan. Metode ini juga digunakan untuk memperoleh data tentang depenelitian daerah penelitian yaitu di kantor Kecamatan Prabumulih Timur Kota Prabumulih
4. Metode Wawancara atau Interview  
Wawancara atau interview adalah untk serangkaian wawancara yang dimaksudkan untuk melengkapi kuesioner atau jawaban yang kurang terarah, sehingga dari wawancara ini diharapkan dapat diperoleh keterangan lebih lanjut dari pihak yang bersangkutan.

### Prosedur Pengolahan Data

Supaya data yang telah dikumpul dapat bermanfaat, maka data harus diolah sesuai dengan prosedur penelitian dan dianalisis sehingga dapat digunakan untuk menginterpretasikan, dan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dan analisis kuantitatif.

Adapun metode pengolahannya adalah sebagai berikut :

1) *Editing* (Pengecukan)

Memilih atau mengambil data yang perlu dan membuang data yang dianggap tidak perlu, untuk memudahkan perhitungan dalam pengujian hipotesa.

2) *Coding* (Pemberian Kode)

Proses pemberian kode tertentu terhadap macam kuesioner untuk kelompok ke dalam kategori yang sama.

3) *Scoring* (Pemberian Skor)

*Scoring* adalah suatu kegiatan yang berupa penelitian atau pengharapan yang berupa angka-angka kuantitatif yang diperlukan dalam penghitungan hipotesa. Atau mengubah data yang bersifat kualitatif ke dalam bentuk kuantitatif. Dalam penghitungan scoring digunakan skala Likert yang pengukurannya sebagai berikut: (Sudiyono, 2011)

**Tabel 1. Skala Pengukuran Variabel**

SKOR	KETERANGAN
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Netral (N)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

Sumber : Sudiyono, (2009:87)

### Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat pada waktu peneliti menggunakan data suatu metode pengumpulan data (Suharsimi Arikunto 2011), dalam penelitian ini instrumen yang digunakan berupa angket (kuesioner) yang berisikan pertanyaan yang akan di jawab oleh responden.

Pengujian terhadap hasil kuesioner digunakan analisis- analisis sebagai berikut:

#### Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen (Suharsimi Arikunto, 2012). Nilai korelasi (r) dibandingkan dengan angka kritis dalam tabel korelasi, untuk menguji koefisien korelasi ini digunakan taraf signifikansi 5% dan jika r hitung > r tabel maka pertanyaan tersebut valid. Nilai korelasi (r) dibandingkan dengan 0,227, jika korelasi (r) lebih besar dari 0,227 maka pertanyaan yang dibuat dikategorikan valid.

#### Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Singarimbun dan Effendi, 2012). Uji reliabilitas ini hanya dilakukan terhadap butir-butir yang valid, dimana butir-butir yang valid diperoleh melalui uji validitas. Tehnik yang digunakan untuk uji reliabilitas adalah tehnik *Alpha Cronbach*. Uji reliabilitas instrumen menggunakan pengujian dengan taraf signifikansi 5%, jika r alpha > 0,6 maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel. Dimana apabila nilai koefisien *Alpha Cronbach* > 0,6 maka item tersebut

reliabel. Sedangkan apabila nilai koefisien *Alpha Cronbach* < 0,6 maka item tersebut tidak reliabel. Penghitungan dengan menggunakan komputer program SPSS.

## Metode Analisis Data

### Uji Asumsi Klasik

Dengan memperhatikan karakteristik variabel yang akan diuji, maka uji statistik yang digunakan adalah melalui perhitungan analisis regresi dan korelasi untuk ketiga variabel tersebut. Analisis regresi digunakan untuk mengetahui jenis hubungan antar variabel-variabel yang diteliti (Sudjana, 2011), sedangkan analisis korelasi digunakan untuk mengetahui derajat hubungan antar variabel yang diteliti (Sugiono, 2012). Adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

### Uji Normalitas

Uji normalitas dipergunakan untuk menguji apakah sampel yang digunakan memiliki distribusi normal maupun tidak. Regresi linier dalam asumsi ini ditunjukkan oleh nilai error (E) yang berdistribusi normal. Regresi yang baik adalah regresi yang mempunyai distribusi normal atau mendekati normal maka layak dilakukan untuk pengujian secara statistik. Pengujian normalitas data menggunakan Test of Normality Kolmogorov-Smirnov dalam SPSS. Singgih Santoso (2012:393) dasar pengambilan keputusan didasarkan pada probabilitas (*Assymtotic Significance*) yaitu:

1. Jika probabilitas > 0,05 maka distribusi dari model regresi adalah normal
2. Jika probabilitas < 0,05 maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal.

### Analisis Korelasi (R)

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan variabel bebas dengan suatu variabel terikat. Koefisien korelasi menunjukkan besarnya hubungan yang terjadi antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai R berkisar antara 0 sampai 1, nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya nilai semakin mendekati 0, maka hubungan yang terjadi semakin lemah. Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

**Tabel 2. Koefisien korelasi**

Korelasi	Hubungan
0,000 – 0,199	Sangat Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat kuat

Sugiyono dalam Duwi Priyatno, 2013:142

### Uji Heteroskedastisitas

Gejala Heteroskedastisitas menyebabkan kesalahan pengganggu tidak sama untuk semua nilai variabel bebas. Dalam analisis ini, pengujian heteroskedastisitas berguna untuk mengetahui apakah semua variabel bebas mempunyai varian kesalahan pengganggu yang sama dalam model diatas. Menurut (Setiaji, 2009) pengujian ada tidaknya heterokedastisitas bisa dilakukan dengan berbagai macam



## Metode Analisis

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

### Analisis Regresi Sederhana

Analisis ini digunakan untuk menentukan ketepatan prediksi apakah ada hubungan yang kuat antara variabel terikat (Y) kepuasan masyarakat, dan pelayanan prima (X) maka dalam penelitian ini regresinya sebagai berikut (Sugiyono 2016) formula untuk regresi sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Dimana:

- Y : Kepuasan Masyarakat
- a : Nilai konstanta
- X : Pelayanan Prima
- b : Koefisien regresi X
- e : *Standard error of the estimate*

### Uji Hipotesis

#### Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah secara individu variabel independen mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen dengan asumsi variabel independen lainnya konstan.

Dasar pengambilan keputusan adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu :

- a. Apabila angka probabilitas signifikansi > 0,05, maka Ho diterima dan Ha ditolak
- b. Apabila angka probabilitas signifikansi < 0,05, maka Ho ditolak dan Ha diterima.

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

Uji koefisien determinasi (Uji R<sup>2</sup>) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan baik dalam analisa regresi dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (Uji R<sup>2</sup>) antara 0 (nol) dan 1 (satu). Koefisien determinasi (Uji R<sup>2</sup>) nol variable independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Selain itu koefisien determinasi (Uji R<sup>2</sup>) dipergunakan untuk mengetahui prosentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variable bebas. Dan uji ini digunakan untuk mengetahui seberapa jauh proporsi variasi dependen (Setiaji, 2012: 29).

## 3. Hasil Dan Pembahasan

### Hasil Analisis Data

Untuk mengetahui bahwa instrument dalam penelitian ini merupakan alat ukur yang akurat dan dapat dipercaya maka diperlukan pengujian data. Pengujian data yang digunakan meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas, penulis menggunakan program *SPSS For Windows*. Variabel yang diuji adalah variabel bebas (Independen) yaitu pelayanan prima dan variabel dependen kepuasan masyarakat .

**Hasil Uji Validitas**

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan metode analisis korelasi. Perhitungan dilakukan dengan bantuan program SPSS. Nilai signifikansi yang berada dibawah 0,05 menunjukkan sebagai item yang valid.

**Tabel 3. Uji Validitas Variabel Pelayanan Prima (X)**

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	78.04	32.335	.541	.830
P2	78.19	31.964	.616	.830
P3	78.04	31.030	.747	.824
P4	78.20	31.655	.508	.830
P5	78.07	31.942	.481	.828
P6	78.16	30.765	.591	.824
P7	78.07	31.921	.643	.830
P8	78.19	32.722	.417	.837
P9	78.04	31.577	.410	.826
P10	77.83	29.825	.717	.812
P11	78.05	31.418	.488	.825
P12	77.86	30.981	.667	.820
P13	78.06	31.322	.424	.824
P14	78.19	31.122	.568	.822
P15	78.06	30.291	.732	.819
P16	78.08	30.919	.306	.825
P17	78.06	30.438	.348	.819
P18	77.94	31.912	.366	.824
P19	77.97	30.936	.377	.821
P20	77.85	29.936	.669	.814

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2020

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)**

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	37.14	13.171	.486	.861
KP2	37.29	12.967	.540	.857
KP3	37.14	11.739	.761	.837
KP4	37.21	12.630	.582	.853
KP5	37.18	12.168	.714	.842
KP6	37.04	14.082	.416	.865
KP7	37.11	13.492	.410	.867
KP8	36.95	12.092	.732	.840
KP9	37.14	12.834	.572	.854
KP10	36.97	13.020	.570	.854

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2020

Hasil uji validitas pada kedua Tabel di atas dapat diketahui bahwa semua indikator berkorelasi signifikan dengan total skor, ditunjukkan nilai  $r_{hitung} >$  dari  $r_{tabel}$ . Korelasi yang signifikan antara skor indikator dengan total skor menunjukkan bahwa indikator yang digunakan baik dari variabel bebas (X) maupun dari variabel terikat (Y) dapat mengukur variabel yang diteliti, semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai nilai korelasi yang lebih besar dari 0,227. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua indikator tersebut adalah valid.

### Uji Reliabilitas

Suatu alat pengukur dikatakan reliabel bila alat itu dalam mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama. Jadi alat yang reliabel secara konsisten memberi hasil ukur yang sama.

Metode uji reliabilitas yang sering digunakan adalah *Cronbach Alpha*. Menurut Uma Sekaran, reliabilitas yang sering digunakan adalah *Cronbach Alpha*. Menurut Uma Sekaran, pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas sebagai berikut :

- Cronbach Alpha  $<$  0,6 = reliabilitas buruk
- Cronbach Alpha 0,6 - 0,79 = reliabilitas diterima
- Cronbach Alpha 0,8 = reliabilitas baik

Sedangkan menurut Nunnally seperti yang dikutip oleh (Imam Ghazali, (2010), alat ukur dapat dikatakan reliabel jika nilai reliabilitas  $>$  0,60, dimana 0,60 adalah standarisasi nilai reliabilitas menurut pernyataan Nunnally. Dalam kaitannya dengan uraian tersebut di atas maka dapat disajikan melalui tabel berikut ini :

**Tabel 5. Hasil Uji reliabilitas Variabel Pelayanan Prima (X)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.832	20

Tabel 5 yaitu hasil olahan data mengenai pengujian reliabilitas ternyata dari 20 item pertanyaan yang dimasukkan dalam pengujian, semua item pertanyaan dapat dikatakan reliabel sebab nilai cronbach's alpha sudah di atas 0,60. Hal ini dapat dilihat untuk variabel pelayanan prima sebesar 0,832. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa suatu instrumen penelitian dapat dikatakan handal (*reliabel*).

**Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.866	10

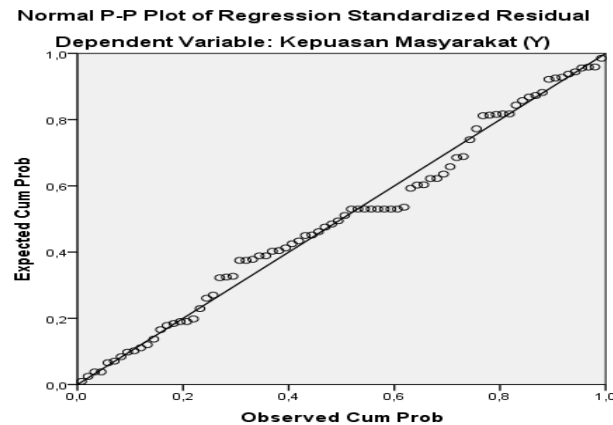
Tabel 6 yaitu hasil olahan data mengenai pengujian reliabilitas ternyata dari 10 item pertanyaan yang dimasukkan dalam pengujian, semua item pertanyaan dapat dikatakan reliabel sebab nilai cronbach's alpha sudah di atas 0,60. Hal ini dapat dilihat untuk variabel kepuasan masyarakat sebesar 0,866. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa suatu instrumen penelitian dapat dikatakan handal (*reliabel*).

## Uji Asumsi Klasik

### Uji Normalitas

Uji Normalitas dipergunakan untuk melihat apakah sebaran data hasil penelitian terdistribusi secara normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan cara Normal P-P Plot.

Hasil analisis regresi linier dengan grafik P-P Plot terhadap residual error model regresi diperoleh sudah menunjukkan adanya pola grafik yang normal, yaitu:

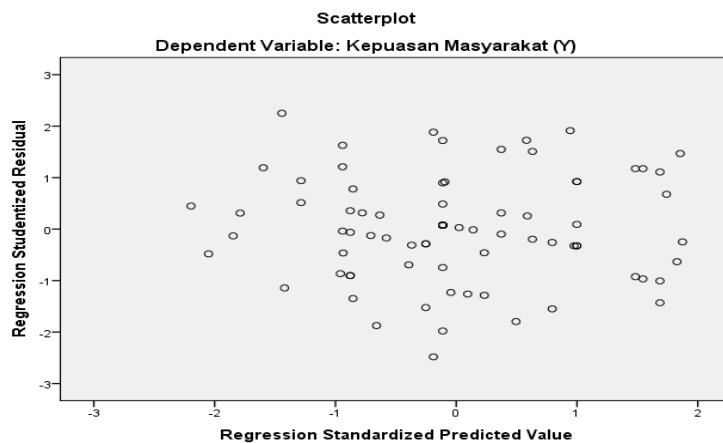


Gambar 2. Uji Normalitas Metode Grafik P-P Plot

Hasil pengujian tersebut pada gambar grafik 4.1 di atas ini menunjukkan bahwa titik-titik berada tidak jauh dari garis diagonal. Hal ini berarti bahwa model regresi tersebut sudah terdistribusi secara normal.

### Pengujian Heteroskedastisitas

Untuk mengetahui ada tidaknya gejala heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan grafik heterokedastisitas antara nilai prediksi variabel dependen dengan variabel independen, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 3. Grafik Pengujian Heteroskedastisitas

Dari *scatterplots* dibawah ini terlihat titik- titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 dan sumbu Y, hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak untuk digunakan dalam melakukan pengujian.

### Uji korelasi

Uji korelasi adalah angka yang menunjukkan arah dan kuatnya hubungan antara dua variabel setelah satu variabel yang diduga dapat mempengaruhi hubungan variabel tersebut dikendalikan untuk dibuat tetap keberadaanya. Hasil korelasi dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut:

**Tabel 7. Uji Korelasi**

<b>Correlations</b>			
		Pelayanan prima (X)	Kepuasan Masyarakat (Y)
Pelayanan prima (X)	Pearson Correlation	1	.781
	Sig. (2-tailed)		.008
	N	85	85
Kepuasan Masyarakat (Y)	Pearson Correlation	.781	1
	Sig. (2-tailed)	.008	
	N	85	85

Hasil perhitungan korelasi pearson pada tabel 7 di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- Keeratan hubungan antara pelayanan prima (X) dengan kepuasan masyarakat (Y) adalah sebesar 0,781 yang berarti hubungan antara kedua variabel memiliki derajat hubungan yang kuat.
- Koefisien korelasi antara variabel pelayanan prima dengan kepuasan masyarakat yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah sebesar 0,781. Hal ini menunjukkan hubungan yang kuat diantara pelayanan prima dan kepuasan masyarakat. Arah hubungan yang positif (tidak ada tanda negatif pada angka 0,781) menunjukkan semakin tinggi pelayanan prima, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Demikian pula sebaliknya, makin rendah pelayanan prima maka akan semakin rendah pula kepuasan masyarakat.
- Tingkat signifikansi koefisien korelasi satu sisi dari output (diukur dari probabilitas) menghasilkan angka 0,008., karena probabilitas di bawah 0,05 maka korelasi antara pelayanan prima dengan kepuasan masyarakat sangat nyata.

### Deskriptif statistik

Analisis verikatif dilakukan untuk membuktikan kebenaran dari hipotesis yang telah dilakukan dalam penelitian ini dan analisis verikatif ini dilakukan Beberapa pengujian statistik sebagai berikut :

### Analisa regresi

Analisis regresi linier digunakan untuk membuktikan sejauh mana pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan masyarakat, maka dapat digunakan analisis regresi dengan menggunakan bantuan program SPSS yang hasilnya dapat dilihat melalui tabel berikut ini :

**Tabel 8. Hasil Regresi**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	74.212	13.217		4.275	.000
	Pelayanan Prima (X)	.515	.453	.442	2.780	.078

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Untuk melihat berapa besar pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan masyarakat, maka persamaan regresinya yaitu : adalah :

$$Y = 74,212 + 0,515 X$$

Dalam kaitannya dengan uraian tersebut di atas, maka dapat disajikan interpretasi sebagai berikut::

1. Nilai koefisien regresi  $b_0 = 74,212$  dengan tanda positif yang merupakan nilai konstanta dimana diartikan bahwa jika variabel-variabel independen yaitu pelayanan prima diasumsikan dengan nilai konstan, maka variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat akan naik sebesar 74,212%.
2. Nilai koefisien regresi X ( $b_1$ ) sebesar 0,515 artinya untuk setiap kenaikan 1 skor variabel pelayanan prima (X) akan menaikkan skor kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0,515.

#### Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis akan dilakukan dengan tiga uji yaitu uji t (secara parsial), Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*) dengan prosedur pengujiannya sebagai berikut :

**Tabel 9. Hasil Uji t**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	74.212	13.217		4.275	.000
	Pelayanan Prima (X)	.515	.453	.442	2.780	.073

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat(Y)

#### Uji t (secara parsial)

Uji parsial dimaksudkan dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  untuk variabel pelayanan prima terhadap kepuasan masyarakat, dimana diperoleh bahwa :

Uji t pada dasarnya menunjukkan sejauh mana pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat (Kuncoro, 2011 : 97). Jika nilai  $t_{hitung}$  lebih besar daripada  $t_{tabel}$ , maka dapat dinyatakan ada pengaruh terhadap variabel terikat, yakni dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  dengan derajat kesalahan 5% dalam arti ( $\alpha = 0.05$ ). Penjelasan hasil uji t untuk masing-masing variabel bebas adalah sebagai berikut: Pengaruh pelayanan prima (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Dari hasil koefisien regresi maka diperoleh koefisien regresi sebesar 0,515, selain itu memiliki nilai  $t_{hitung}$  pelayanan prima sebesar 2,780 dan  $t_{tabel}$  1,986 serta memiliki nilai probabilitas 0,073 > 0,05. Karena nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  serta memiliki nilai probabilitas yang lebih kecil dari nilai standar, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan prima mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Prabumulih Timur.

### Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan bantuan program SPSS For Windows diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 10. Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.704 <sup>a</sup>	.718	.870	6.823	2.000
a. Predictors: (Constant), Pelayanan Prima (X)					
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat					

Berdasarkan pengolahan data primer pada Tabel 4.8 di atas, nilai dari koefisien korelasi dan koefisien determinasi dapat digunakan untuk mengetahui besarnya proporsi variable-variabel independen (X) dalam menjelaskan variabel-variabel Y. Koefisien korelasi sebesar 0,704 menandakan bahwa terdapat pengaruh yang kuat dan searah antara pelayanan prima dengan kepuasan masyarakat kantor Kecamatan Prabumulih Timur. Koefisien determinasi sebesar 0,870 atau 87,0% variasi dari pelayanan prima dapat menjelaskan variabel kepuasan masyarakat sedang sisanya 13% lagi dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan analisis menggunakan program SPSS, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,780 dengan signifikansi 0,003. Keputusan uji  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, karena nilai  $t_{hitung}$  2,780 >  $t_{tabel}$  2,000 dan nilai signifikansi 0,003 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan X berpengaruh signifikan terhadap Y. Kontribusi X mempengaruhi Y adalah sebesar 0,442 atau 42,2%. maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan prima terhadap kepuasan masyarakat di Kantor pada Kantor Camat Timur Kota Prabumulih.

Dari hasil analisis regresi maka diperoleh nilai standar error of the estimated sebesar 0,6823. Hal ini menunjukkan bahwa banyaknya kesalahan dalam memprediksi tingkat keterampilan kerja dapat ditentukan sebesar 68,23%. Nilai *Adjusted R square* adalah sebesar 0.870 hal ini berarti 87,0% dari variasi variabel dependen kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Timur Kota Prabumulih dapat dijelaskan oleh variabel independen pelayanan prima, sedangkan sisanya sebesar 0,13 atau 13 % dijelaskan oleh Variabel-variabel lain diluar variabel selain pelatihan. Maka hipotesis dapat di jelaskan memiliki pengaruh signifikan dan positif dengan Nilai *Adjusted R square* adalah sebesar 0.870 (87,0%) hal ini menunjukkan variabel pelayanan prima mampu menjelaskan sebesar 87,0% variasi dari variabel kepuasan masyarakat.

#### 4. Penutup

##### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini diperoleh hasil uji, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai Diketahui untuk pengaruh variabel pelayanan prima (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y), hasil pengujian regresi linear sederhana diperoleh nilai t untuk variabel pelayanan prima menunjukkan nilai t hitung = 1.039 > nilai t tabel 1.987. Dengan nilai signifikansi sebesar sebesar 0,006 < 0,05 dan dengan nilai dibawah 0,005 tersebut menunjukkan bahwa pelayanan prima memiliki pengaruh yang signifikansi terhadap keputusan masyarakat. Semakin baik pelayanan prima yang ada akan semakin tinggi pula kepuasan masyarakat, sebaliknya semakin tidak baik pelayanan prima yang ada semakin rendah pula kepuasan masyarakat.

##### Saran

Dengan telah terjawabnya hipotesis yang penulis jadikan jawaban sementara dalam penelitian ini, maka teori-teori ilmiah dan semakin terbukti kebenarannya adapun saran-saran sebagai berikut : Melihat hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima dengan dimensinya besar pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat maka perusahaan harus lebih memperhatikan pelayanan prima. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar lebih mengembangkan penelitian dengan menambahkan jumlah sampel serta mencari variabel dan faktor-faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang belum diteliti dalam penelitian ini. Bagi para peneliti yang akan melakukan penelitian dalam bidang yang sama, jika akan menggunakan penelitian ini sebagai referensi sebaiknya perlu dikaji kembali, karena tidak tertutup kemungkinan masih ada penyebab-penyebab yang belum atau kurang sesuai. Saya sebagai penulis merasa masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam menyelesaikan penelitian ini.

##### Daftar Pustaka

- Ahmad Baiquni. (2014). Judul: *Al-Quran, Ilmu Pengetahuan dan Teknologi* Penulis: Achmad Baiqun  
Penerbit: Bhakti Bhakti Prima Yasa, 1995 Tebal: 168 halaman
- Anoraga, Panji. (1992). *Psikologi Kerja*. Jakarta: Penerbit PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. (2011). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Eko Supriyanto dan Sri Sugiyanti. (2001). *Pengembangan Kurikulum Pendidikan Cerdas Istimewa*.  
Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Ferdinand, Augusty. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Fred Luthans, (2003), *Perilaku Organisasi. Edisi Sepuluh*, PT. Andi : Yogyakarta.
- Hardjosoedarmo, Soewarso, (2009), *Total Quality Management*, ANDI, Yogyakarta. 4.  
<http://www.shvoong.com/favicon.ico> diakses tanggal 22 Juli 2010 pukul  
<http://www.merderka.com/peristiwa/laporan-pengaduan-pelayanan-publikke->  
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang  
Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dimana hakekat dari pelayanan publik
- Kotler, Philip. (2013), *Manajemen Pemasaran, Perencanaan dan Implementasi*, Jakarta: Prenhalindo
- Kotler, Philip. (2013). *Marketing Management*, Millenium Edition. New Jersey : Pearson Custom  
Publishing.
- Kurniawan, Albert. (2013). *Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis: Teori, Konsep, dan Praktik  
Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Data dengan IBM SPSS 22.0)*. Bandung:  
Alfabeta.



- Lovelock, C.H dan Wright, L.K. (1978). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi, (2001), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua, Jakarta : Penerbit Salemba Empat Jakarta
- Moenir. (1998). Moenir, H.AS, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta
- Nazir.Mohammad,Ph.D.(2011). *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Nova, Firsan. (2011). *Crisis Public Relatons Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.  
[ombudsman-meningkat-350.html](#))
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. (2001). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*. 49 (3): 41-50. Reichheld, F.F. and Schefte.
- Priyatno, Duwi, (2013). *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*, Yogyakarta, Mediakom.
- Rambat Lupiyoadi. (2001). Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Teori dan Praktik. Salemba Empat. Jakarta.
- Rangkuti, Freddy. (2012). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta : PT. GramediaPustakaUtama
- Santoso singgih. (2012). *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Gramedia Pustaka Utama.
- Setiaji Bambang. (2012). *Panduan Riset Dengan Pendekatan Kuantitatif*. Program Paska Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta Press. Surakarta.
- Singarimbun dan Effendi, (2012). *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES, 2008.
- Soekanto. (2010). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Raja Grafindo Perdsada
- Sudiyono, (2009). *Pemasaran Pertanian*. Edisi Kedua. UMM Press. Malang
- Sudjana, (2011). *Metode Statistik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R &D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tse dan Wilton (2011). *Kepuasan Pelanggan*, jilid 2. Edisi ketiga. Klaten : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Undang Undang Nomor 22 Tahun 1999 maka perangkat disini adalah sebagai kelengkapan yang menjadi salah satu unsur pembangun keberadaan suatu sistem.
- Wilkie, William L. (2011). *Consumer Behavior (third edition)*. New York. John Willey & Sons, Inc.