

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SEMANGAT KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN TERBANGGI BESAR KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

Hendra Saputra^{1*}, Suharto², Marhaban Singalingging³

^{1*,2,3}Universitas Muhammadiyah Metro, Metro, Indonesia
E-mail: hendra19710031@gmail.com^{1*}

Abstrak

Penelitian ini di latarbelakangi oleh Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang berikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh data, serta mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan terbanggi besar kabupaten lampung tengah. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah secara *Accidental Sampling* menggunakan rumus Slovin menjadi 62 responden. Analisis data menggunakan SPSS 21. Pengujian persyaratan instrumen yang digunakan meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, uji normalitas, uji linieritas, uji homogenitas, uji multikolinieritas, pengujian hipotesis, uji t dan f, koefisien determinasi sebagai persyaratan pengujian untuk menganalisis data yang digunakan. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan analisis SPSS 21 di peroleh Besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah adalah 61,6%, sedangkan sisanya sebesar 38,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model yang dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *kualitas pelayanan; semangat kerja pegawai; kepuasan masyarakat*

PENDAHULUAN

Dalam pelayanan pada umumnya, ada dua model pengukuran berdasarkan jenis penyelenggara pelayanan yakni pengukuran kepuasan pelanggan (privat) dan pengukuran kepuasan masyarakat (publik). Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004). Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Buruknya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menciptakan citra pemerintah yang buruk di masyarakat. Sebagian masyarakat yang menghadapi birokrasi mengeluh dan masih kecewa dengan pelayanan yang diberikan. Hingga saat ini, masih ada masyarakat yang meremehkan kinerja birokrasi. Akibatnya, banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas dengan menggunakan layanan pihak ketiga untuk memenuhi kebutuhan birokrasi pemerintahannya.

Abdi Negara atau PNS diwajibkan untuk selalu semangat dalam menjalankan tugasnya sehingga menghasilkan layanan yang baik untuk warganya. Sehingga tidak ada kesan tidak baik dalam melayani warga. Siswanto (2000) mendefinisikan semangat kerja menjadi keadaan psikologis seorang. Semangat kerja dipercaya menjadi keadaan psikologis yg baik jika semangat kerja tadi menyebabkan kesenangan yg mendorong seorang buat bekerja menggunakan ulet & konsekuen pada mencapai tujuan yg ditetapkan sang instansi. Jika semangat kerja pegawai tinggi maka cenderung dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan cepat serta menghasilkan kinerja yang berkualitas, sebaliknya jika semangat kerja pegawai rendah maka pekerjaan pun kurang terlaksana dengan baik

dan lambat. Pada umumnya turunnya semangat kerja pegawai karena ketidakpuasan karyawan baik secara materi maupun non materi. Pada dasarnya semangat kerja pegawai berhubungan dengan kebutuhan karyawan, apabila kebutuhan pegawai terpenuhi maka semangat kerja pegawai akan cenderung naik, untuk itu diperlukan usaha pemenuhan kebutuhan pegawai guna meningkatkan semangat kerja pegawai.

Salah satu instansi pemerintah yang kegiatannya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah. Terdapat beberapa kendala di Kantor Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti kurangnya ketersediaan KTP., borang/kosong KK sehingga menghambat pelayanan kepada masyarakat. kurang proaktif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, hasil pra-investigasi telah menemukan semangat karyawan yang masih tetap kurang seperti karyawan hari itu dan lambat untuk mengurus administrasi dan banyak masalah lainnya.

Dari hasil pra-survei yang dilakukan peneliti terlihat bahwa kepuasan sangat berpengaruh. Di penelitian ini, peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah”.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif. Creswell (2010: 24) menyatakan bahwa, “pendekatan kuantitatif adalah pengukuran data kuantitatif dan statistik objektif melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel orang-orang atau penduduk yang diminta menjawab atas sejumlah pertanyaan tentang survei untuk menentukan frekuensi dan prosentase tanggapan mereka”.

Tahapan Penelitian

Populasi

Menurut Sugiyono (2018) mengatakan populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan kepengurusan KK, KTP, dan surat-surat lain di Kecamatan terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah.

Sampel

Adapun jumlah rata-rata masyarakat yang berkunjung dan ingin mendapatkan pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Rata-rata Pengunjung Kantor Kecamatan Terbanggi Besar

No	Rata-rata pengunjung	Jumlah
1	Dalam satu hari	8
2	Dalam satu minggu (5 hari kerja)	40
3	Dalam satu bulan (20 hari kerja)	160

(Sumber: Kantor Kecamatan terbanggi Besar, 2020)

Penentuan jumlah sampel dapat dilakukan dengan cara perhitungan statistik yaitu dengan menggunakan rumus Slovin. Rumus Slovin digunakan untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang telah diketahui jumlahnya yaitu 160 orang dalam satu bulan. Sesuai dengan besarnya sampel tersebut maka perhitungan dalam pengambilan sampel tersebut adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

n : Sampel yang ditargetkan

N : Ukuran Populasi

(..e)² : Tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel. Dalam penelitian ini diambil nilai e = 10% (0.1)

Maka bila dipergunakan dalam penentuan sampel penelitian ini yakni sebagai berikut

$$n = \frac{160}{1 + 160(0.1)^2}$$

$$n = \frac{160}{1 + 1,6}$$

$$n = 61,53$$

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus slovin diatas sampel dalam penelitian ini berjumlah 61,53 maka penulis membulatkan menjadi 62 responden.

Teknik Sampling

Penarikan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan cara Insidental Sampling. Alasan pengambilan sampel dengan cara Insidental Sampling ini adalah atas pertimbangan bahwa masyarakat Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah setiap hari datang ke Kantor Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah untuk keperluan pengurusan administratif dan pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Hasil Penelitian

Profil Kecamatan Terbanggi Besar

Kecamatan Terbanggi Besar adalah salah satu bagian dari 28 kecamatan di Kabupaten Lampung Tengah, terdiri dari 10 Kampung dan Kelurahan (3 Kelurahan dan 7 Kampung/Desa) yaitu Kelurahan Bandarjaya Barat, Kelurahan Bandarjaya Timur, Kelurahan Yukum Jaya, Kampung Adijaya, Kampung Terbanggi Besar, Kampung Poncowati, Kampung Indra Putra Subing, Kampung Karang Endah, Kampung Nambah Dadi dan Kampung Ono Harjo, dengan luas wilayah keseluruhan 208.65 Ha yang menjadikan kecamatan Terbanggi Besar adalah kecamatan dengan luas terbesar ke-4 di Kabupaten Lampung Tengah.

Kecamatan Terbanggi Besar berdiri sejak tahun 1947 yang pada waktu itu berada di wilayah Kabupaten Lampung Tengah, Karesidenan Lampung, Propinsi Sumatera Selatan. Selanjutnya sejak tanggal 18 Maret 1964 Karesidenan Lampung berubah menjadi Daerah Otonom Tingkat I yang terlepas dari Propinsi Sumatera Selatan.

Hasil Penelitian

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Alat ukur instrumen dikatakan valid bila alat tersebut dapat mengukur apa yang akan diukur secara tepat. Uji validitas digunakan untuk mendapatkan tingkat kevalidan/kesahihan instrumen. Jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Dalam penelitian ini , uji validitas dilakukan dengan memberikan pertanyaan (menyebarkan kuesioner) pada 10 responden. Kemudian hasilnya diuji dengan menggunakan SPSS menggunakan rumus korelasi produk moment, setelah itu hasilnya dibandingkan dengan r kritis (0,30).

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Pernyataan	r_{hitung}	r_{kritis}	Perbandingan	Simpulan
Item 1	0.716	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 2	0.823	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 3	0.525	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 4	0.649	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 5	0.725	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 6	0.323	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 7	0.451	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 8	0.564	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 9	0.380	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 10	0.477	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 11	0.414	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 12	0.501	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 13	0.767	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 14	0.578	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid

Sumber: Hasil Diperoleh dari SPSS 21

Tabel di atas didapatkan hasil uji validitas pada variabel kualitas pelayanan (X_1) memiliki nilai $r_{hitung} > r_{kritis}$, sehingga 10 item pertanyaan yang diajukan adalah valid untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Semangat Kerja

Pernyataan	r_{hitung}	r_{kritis}	Perbandingan	Simpulan
Item 1	0.492	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 2	0.510	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 3	0.771	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 4	0.783	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 5	0.303	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 6	0.630	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 7	0.509	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 8	0.614	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 9	0.586	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 10	0.505	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid

Sumber: Hasil Diperoleh dari SPSS 21

Tabel di atas didapatkan hasil uji validitas pada variabel Semangat kerja (X_1) memiliki nilai $r_{hitung} > r_{kritis}$, sehingga 10 item pertanyaan yang diajukan adalah valid untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat

Pernyataan	r_{hitung}	r_{kritis}	Perbandingan	Simpulan
Item 1	.652*	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 2	.529	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 3	.366	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 4	.881**	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 5	.815**	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 6	.720*	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 7	.432	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 8	.742*	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 9	.472	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid
Item 10	.790**	0.300	$r_{hitung} > r_{kritis}$	Valid

Sumber: Hasil Diperoleh dari SPSS 21

Tabel di atas didapatkan hasil uji validitas pada variabel kepuasan masyarakat (X_3) memiliki nilai $r_{hitung} > r_{kritis}$, sehingga 10 item pertanyaan yang diajukan adalah valid untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

Uji Reliabilitas

Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila hasil pengukuran dengan alat tersebut adalah sama jika pengukuran tersebut dilakukan pada orang yang sama pada waktu yang berbeda atau pada kelompok yang berbeda pada waktu yang sama. Uji reliabilitas dapat dilakukan bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Uji Reliabilitas dilakukan dengan uji *Alpha Cronbach*, jika nilai $\alpha > 0,60$ maka suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan reliabel. Hasil uji reliabilitas penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian

Varibel	Nilai Alpha	Simpulan
Kualitas pelayanan (X_1)	0.743	Reliabel
Semangat kerja (X_2)	0.742	Reliabel
Kepuasan masyarakat (Y)	0.759	Reliabel

Sumber: Hasil Diperoleh dari SPSS 21

Tabel di atas didapatkan hasil uji pada variabel kualitas pelayanan, semangat kerja dan kepuasan masyarakat menunjukkan hasil yang reliabel, karena nilai Alpha pada seluruh variabel memiliki nilai $\alpha > \text{nilai } \alpha \text{ cronbach}$. Pengujian menunjukkan nilai reliabilitas yang tinggi karena lebih besar dari 0.600, sehingga instrumen dapat dijadikan sebagai alat ukur penelitian.

Pengujian Persyaratan Analisis

Uji Normalitas

Pengujian normalitas data menggunakan Test Normality Kolmogorov-Smirnov dalam program SPSS. Menurut Singgih Santoso (2012:393) dasar pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan melihat angka probabilitasnya, yaitu: Jika probabilitas $\geq 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah normal, sedangkan jika probabilitas $< 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal.

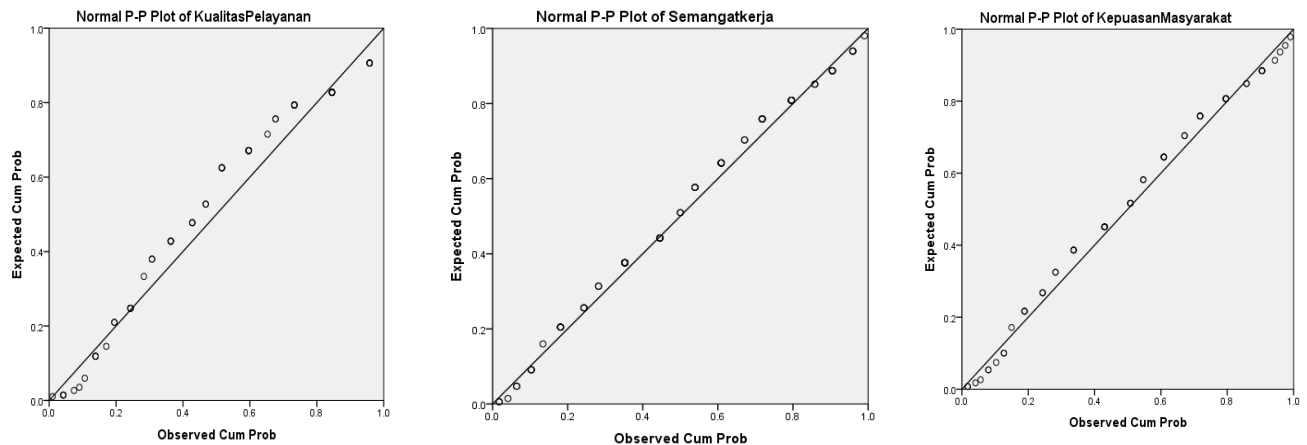
Tabel 6. One Sample Kolmogorov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		32
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.95038193
	Absolute	.114
Most Extreme Differences	Positive	.109
	Negative	-.114
Kolmogorov-Smirnov Z		.643
Asymp. Sig. (2-tailed)		.743

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Pada tabel di atas diketahui nilai Sig 0.743, ini artinya data tidak terjadi perbedaan yang signifikan, sehingga dapat dikatakan bahwa data normal.



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Pada gambar diatas terlihat bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Uji Linieritas

Tabel 7. Hasil Uji Linieritas
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1326.150	2	663.075	47.375	.000 ^b
	Residual	825.785	59	13.996		
	Total	2151.935	61			

a. Dependent Variable: KepuasanMasyarakat

b. Predictors: (Constant), SemangatKerja, KualitasPelayanan

Pada tabel diatas terlihat bahwa signifikan dari uji F adalah 0,00 , nilai tersebut kurang dari 0.05, sehingga data bersifat linieritas.

Uji Homogenitas

Tabel 8. Hasil Uji Homogenitas
ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan	Between Groups	2381.581	23	103.547	2.589	.105
	Within Groups	1519.774	38	39.994		
	Total	3901.355	61			
Semangat kerja	Between Groups	1946.306	23	84.622	14.256	.102
	Within Groups	237.429	40	5.936		
	Total	2183.734	63			

Pada tabel diatas nilai Sig. (Signifikansi) atau nilai probabilitas < 0.05 maka data berasal dari populasi-populasi yang mempunyai varians sama atau homogen.

Uji Multikolinieritas

Untuk menguji multikolinieritas dengan cara melihat nilai VIF masing-masing variabel independen, jika nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan data bebas dari gejala multikolinieritas.

Tabel 9. Hasil VIF	
Collinearity Statistics	
Tolerance	VIF
.829	1.206
.648	1.543
.585	1.710

Pada tabel yang sama di atas sebagai hasil uji regresi linear, perhatikan nilai VIF dan Tolerance. Kedua ini adalah indikasi kuat yang sering dipakai oleh para peneliti untuk menyimpulkan fenomena terjadinya interkorelasi variabel bebas. Jika nilai VIF kurang dari 10 dan atau nilai Tolerance lebih dari 0,01 maka dapat disimpulkan dengan tegas bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa hipotesis yang penulis ajukan diterima, secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat kantor kecamatan terbaggi besar kabupaten lampung tengah. Pada hakekatnya kualitas pelayanan merupakan suatu perbandingan antara pelayanan yang diharapkan masyarakat dengan pelayanan yang diterimanya. Kualitas yang dirasakan merupakan penilaian dari masyarakat terhadap keseluruhan kinerja dari petugas. Kualitas pelayanan sebagai penilaian subyektif masyarakat sangat ditentukan oleh persepsi masyarakat terhadap jasa, persepsi tersebut dapat berubah karena pengaruh penilaian tersebut.

Pengaruh Semangat kerja terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis yang penulis ajukan diterima, secara parsial semangat kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat kantor kecamatan terbaggi besar kabupaten lampung tengah. Semangat kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. semangat kerja pegawai Kecamatan Terbaggi Besar Kabupaten Lampung Tengah yang tinggi akan menghasilkan pelayanan yang lebih cepat dan lebih baik sehingga kepuasan masyarakat pengguna jasa akan tercapai maksimal.

Pengaruh kualitas pelayanan dan semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan hasil hipotesis yang penulis ajukan dapat diterima, yang artinya secara simultan ada pengaruh kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan terbaggi besar kabupaten lampung tengah. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pegawai yang semangat akan menciptakan kualitas pelayanan yang baik atau sesuai dengan standar kantor, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Masyarakat akan semakin puas jika, Prosedur pelayanan, sudah cukup baik, persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya sudah sesuai, Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya), sudah jelas; pegawai Kedisiplinan, Tanggung jawab tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik; Kecepatan pelayanan, sudah baik; adil, sopan, ramah, biaya terjangkau dan jadwal pelayanan sesuai dengan ketentuan, serta nyaman dan aman.

KESIMPULAN

Dari penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa H1 didukung/diterima yang artinya Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah. H2 didukung/diterima yang artinya Ada Pengaruh Semangat Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah. H3 didukung/diterima yang artinya Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah. Besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah adalah 61,6%, sedangkan sisanya sebesar 38,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model yang dimasukkan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diberikan rekomendasi bahwa untuk meningkatkan semangat pegawai, hal yang bisa dilakukan pimpinan yaitu dengan melakukan pengawasan terhadap pegawai dan memberikan reward serta punishmen kepada pegawai. Kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan cara pegawai hendaknya menyadari tugasnya sebagai pelayan masyarakat, dengan demikian seluruh pegawai diharapkan dapat memiliki responsivitas atau ketanggapan yang tinggi dalam melayani masyarakat pengguna jasa kecamatan. Bagi pegawai hendaknya meningkatkan kualitas diri untuk menciptakan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2010). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui. Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press.
- Lovelock, C, & Wirtz, J. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta: Erlangga.
- Nitisemito, A.S. (2002). *Manajemen Personalia, Edisi kedua*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Priansa, D. (2018). *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Bandung. Alfabeta.
- Sampara, L. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press.
- Sastrohadiwiryo, S. (2003). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administrasi dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singgih, S. (2012). *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Siswanto (2000) *Pengantar Manajemen*. Jakarta: BumiAksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Kepmenpan Nomor 25. Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.