

PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT KECAMATAN SEMATANG BORANG KOTA PALEMBANG

Nama : Rani Dwi Lestari

Nim : 19.11.138

Abstract

The aim of this research is to find out how much influence the quality of public services has on public satisfaction at the sub-district office, Sematang Borang sub-district, Palembang City.

This research is descriptive research with a quantitative approach.

Based on initial observations made by researchers in the community, the process of arranging administrative services takes quite a long time due to limited facilities and infrastructure in the service process. The type of research used is associative quantitative, which is research that aims to determine the relationship and influence of two or more variables. With this type of quantitative research, which is research by obtaining data in the form of numbers or quantitative data that is numbered. The techniques used by the author to collect data are observation, questionnaires, documentation and literature study. Meanwhile, data analysis techniques include descriptive and quantitative. It can be concluded that the influence of community satisfaction at the sub-district office is quite good. The results of the study concluded that the influence on community satisfaction was quite good at the Semang Borang sub-district office, Palembang city.

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan public yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan public yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan ini dikarenakan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan public dengan mengembalikan dan mendudukkan pelayan dan melayani kepada pengertian sesungguhnya. Hal inilah yang memicu munculnya gerakan reformasi birokrasi. Menurut Sinambela, dkk (2006:25) reformasi

adalah perubahan dimana kedalamannya terbatas dan melibatkan seluruh masyarakat.

Kepuasan dapat dirasakan oleh penerima layanan jika pelayanan tersebut berkualitas. Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) (2011:36) menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas adalah apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan harapan atau kebutuhan pelanggan. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas jika para pemberi layanan mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Menurut Tjiptono (2006:10) berpendapat tentang kepuasan dan ketidakpuasan, yaitu kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan

sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian kinerja/tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan. Berdasarkan pendapat yang diungkapkan oleh Tjiptono bahwa kepuasan yang dirasakan masyarakat tergantung dari pelayanan atau kinerja yang diberikan kepada masyarakat itu sendiri. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan kepada pemerintah pusat, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan bentuk respon dari tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat pemerintah sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan publik sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Salah satu hal utama dalam agenda reformasi birokrasi adalah perubahan sudut pandang penyelenggara layanan publik, dari dilayani menjadi melayani, peningkatan disiplin kerja, peningkatan mutu pelayanan, dll. Sehingga dapat tercipta kesejahteraan bagi seluruh masyarakat dan memberikan kepuasan bagi masyarakat. Namun reformasi birokrasi tidak akan berjalan jika tidak didukung dengan perubahan dari dalam birokrasi itu sendiri. Berupa perubahan pola pikir pegawai pemerintahan, peningkatan kemampuan dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Di Salah satu kantor pemerintah yang aktivitasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Kantor Camat

Sematang Borang Kota Palembang. Bentuk layanan yang diberikan khususnya berhubungan

dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan ditingkat Kecamatan. Layanan yang diberikan contohnya adalah Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Pengantar Nikah, Surat Keterangan Belum Kawin, Surat Keterangan Usaha, Surat Pindah (Keluar/Datang) dan lain-lain), dan fasilitas pelayanan lainnya bagi masyarakat tingkat Kecamatan. Penelitian yang dilakukan pada Kantor Camat Sematang Borang Kota Palembang.

Kantor camat merupakan suatu instansi yang mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan, secara umum kantor camat berada dibawah naungan pemerintah pusat kabupaten/ kota. Kantor camat memiliki tugas untuk membina dan mengawasi penyelenggaraan pemerintahan desa atau kelurahan, melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan /atau yang belum dapat dilaksanakan oleh pemerintah desa atau kelurahan. Salain itu, kantor camat juga mempunyai tugas dalam melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat desa atau kelurahan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan , daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan

berdasarkan sudut pandang pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Berdasarkan fenomena masalah diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang”**

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka perumusan masalah pada proposal ini adalah **“Seberapa besar pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang?”**

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang adalah Untuk menguji besarnya pengaruh pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang.

Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti berharap dapat memberikan manfaat. Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Mengaplikasikan Ilmu Administrasi Negara yang diperoleh selama perkuliahan dan membandingkannya dengan fakta yang ada di dunia kerja.
 - b. Dengan melakukan penelitian, mahasiswa diharapkan

meningkatkan kemampuan yang dimiliki.

- c. Meningkatkan wawasan, pengetahuan, ilmu dan pengalaman mahasiswa.
 - d. Mengembangkan cara berpikir dalam pemecahan masalah di dunia kerja.
 - e. Dapat mempersiapkan untuk langkah-langkah penyesuaian diri didunia kerja di masa yang akan datang.
 - f. Mampu mengembangkan kualitas kerja untuk mendapatkan kesempatan kerja yang diinginkan.
2. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara Palembang
 - a. Menjadi tolak ukur pencapaian kinerja program studi khususnya untuk mengevaluasi hasil pembelajaran oleh instansi tempat penelitian.
 - b. Menjalin kerja sama dengan instansi tempat penelitian.
 3. Bagi Kantor Camat Sematang borang Kota Palembang
 - a. Mampu melihat kemampuan atau keterampilan potensial yang dimiliki oleh mahasiswa, sehingga dapat membantu mempercepat peningkatan kerja.
 - b. Menumbuhkan kerja sama yang saling menguntungkan dan bermanfaat antara pihak-pihak yang saling terkait.
 - c. Dengan pelaksanaan penelitian, diharapkan Kantor Camat Sematang borang Kota Palembang mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara Palembang.
 - d. Dapat menjadi bahan masukan bagi instansi untuk menentukan kebijakan di masa yang akan datang berdasarkan hasil laporan

yang dibuat mahasiswa selama penelitian.

B. LANDASAN TEORI

Pengaruh Pelayanan Publik

Pengertian Pengaruh

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005:849) pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari suatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, “Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.” Pengaruh merupakan suatu daya atau kekuatan yang timbul dari sesuatu, baik itu orang maupun benda serta segala sesuatu yang ada di alam sehingga mempengaruhi apa-apa yang ada di sekitarnya. Pengaruh dibagi menjadi dua, ada yang positif, ada pula yang negatif. Bila seseorang memberi pengaruh positif kepada masyarakat, ia bisa mengajak mereka untuk menuruti apa yang ia inginkan. Namun bila pengaruh seseorang kepada masyarakat adalah negatif, maka masyarakat justru akan menjauhi dan tidak lagi menghargainya.

Menurut W.J.S Poewadarmita (1996:664), pengaruh itu adalah sebuah hal atau lainnya yang membuat perubahan ke sesuatu yang lain dari yang aslinya sehingga hal tersebut berubah sesuai dengan hal tersebut.

Menurut Badudu Zain (1996:1031), Pengaruh adalah hal yang membuat sesuatu terjadi dan daya nya yang memiliki hal yang menjadi penting sehingga dapat dikatakan membuat sebuah perubahan yang signifikan.

Menurut Surakhmad (1982:7) menyatakan bahwa pengaruh adalah kekuatan yang muncul dari suatu benda atau orang dan juga gejala dalam yang dapat

memberikan perubahan terhadap apa-apa yang ada di sekelilingnya.

Menurut Wiryanto, pengaruh adalah tokoh formal dan informal di masyarakat yang memiliki ciri-ciri kosmopolitan, inovatif, kompeten dan aksesibel disbanding dengan pihak yang di pengaruhi.

Menurut Uwe Becker, pengaruh adalah kemampuan yang terus berkembang dan tidak terlalu terkait dengan usaha memperjuangkan dan memaksakan kepentingan.

Menurut Norman Barry, pengaruh adalah suatu tipe kekuasaan agar bertindak dengan cara tertentu, terdorong untuk bertindak demikian, sekalipun ancaman sanksi yang terbuka tidak merupakan motivasi yang mendorongnya.

Dari pendapat-pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pengaruh merupakan suatu daya atau kekuatan yang timbul dari sesuatu, baik itu orang maupun benda serta segala sesuatu yang ada di alam sehingga mempengaruhi apa-apa yang ada di sekitarnya.

Pengertian Pelayanan Publik

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah unsure penting, pelayanan dapat diartikan sebagai melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan pokok dan tata cara yang ditentukan. Definisi pelayanan publik menurut para ahli:

Menurut Harbani Pasolog (2001:128) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang di lakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007), pelayanan publik atau

pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Menurut Sinambela dalam buku “Reformasi Pelayanan Publik” (2014:5) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara.

Menurut Roth (1926:1) mendefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat baik secara umum (seperti museum) atau secara khusus (seperti restoran).

Menurut Lewis & Gilman (2005:22) mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan publik atau pelayanan umum adalah salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa, dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

Sementara definisi Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrative yang di sediakan penyelenggara pelayanan publik.

C. PROSEDUR PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif kuantitatif. Penelitian kuantitatif asosiatif adalah penelitian yang bertujuan mengetahui hubungan dan pengaruh dua variabel atau lebih. Dengan jenis penelitian kuantitatif, yang merupakan penelitian dengan memperoleh data berbentuk angka atau data kuantitatif yang di angkakan (Sugiyono, 2013:7).

Untuk mendapatkan data yang diinginkan maka peneliti melakukan observasi ke Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang terlebih dahulu, untuk melihat bagaimana kondisi yang sebenarnya mengenai kelengkapan fasilitas atau peralatan dalam pelaksanaan pelayanan publik serta mengenai petugas yang melayani masyarakat yang ada di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang sehingga peneliti mengetahui berapa jumlah informan yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini. Menurut Sugiyono (2022:130) mengemukakan bahwa populasi penelitian merupakan wilayah generalisasi dari objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian di Tarik kesimpulan.

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pegawai yang memberikan pelayanan sebanyak 49 orang dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan sebanyak 296 orang jadi populasi yang di dapat di kantor camat kecamatan sematang borang kota Palembang sebanyak 342 orang.

Dalam penelitian ini penulis mempersempit populasi yaitu jumlah masyarakat yang mendapatkan pelayanan dengan menghitung

ukuran sampel dengan menggunakan rumus slovin.

Menurut sugiyono (2022:145) adapun rumus slovin adalah sebagai berikut:

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

keterangan :

n= jumlah sampel yang diperlukan

N= jumlah populasi

e=tingkat kesalahan sampel (sampling error), biasanya 10%

jadi sampel dalam penelitian ini adalah 77 orang.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif kuantitatif.

Penelitian Asosiatif adalah penelitian yang bertujuan mengetahui hubungan dan pengaruh dua variabel atau lebih.

Dengan jenis penelitian kuantitatif, yang merupakan penelitian yang memperoleh data berbentuk angka.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besarlah “Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang.”

Data yang terkumpul akan dikelola melalui program Statistical Packages For The Social Science (SPSS) 22.0 Version dan menggunakan pengukuran skala Likert.

Hasil pengelolaan data tersebut akan memberikan informasi yang kemudian akan dilakukan analisis data dan pembahasan pada bab ini. Setelah dilakukan analisis data dan pembahasan diharapkan hasil tersebut dapat menjawab permasalahan yang ada pada bab sebelumnya.

Pada bab ini akan diuraikan hasil penelitian yang diperoleh penulis dari lapangan dan menjawab perumusan yang ada, yaitu seberapa besarlah Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang

Kota Palembang. maka penelitian menyebarkan kuesioner kepada 77 responden.

Pembahasan

Berdasarkan uji presentase dalam regresi linier sederhana, didapati hasil 64,5% pelayanan publik dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Dari hasil uji regresi linier sederhana juga di dapat hasil bahwa jika pelayanan public meningkat maka kepuasan masyarakat juga meningkat. Hal ini juga di dukung hasil dari uji t, hasil yang positif menandakan bahwa pelayanan publik bisa memberikan kepuasan masyakat kepada masyarakat kantor camat sematang borang kota Palembang.

Hasil yang positif tersebut harus dipertahankan dan di tingkatkan agar pada masa selanjutnya pelayanan publik kantor camat sematang borang kota Palembang benar-benar mampu memberikan rasa puas pada masyarakat yang mengurus keperluannya, agar dapat tercipta suatu birokrasi yang sesuai dengan amanat undang-undang dan semangat reformasi birokrasi. Namun jika melihat persentase pengaruh yang didasarkan uji hipotesis, uji kelayakan , dan uji koefisien determinasi yang menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat sebesar 64,5% atau dalam kategori sedang. Maka pelayanan publik yang ada belumlah sesuai harapan dan perlu di tingkatkan.

Berdasarkan permenpan RB No 14 Tahun 2017 tentang penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan yang memuaskan harus memenuhi 9 indikaor.Indikator-indikator tersebut antara lain:

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
2. Kemudahan prosedur pelayanan pada retribusi pelayanan.

3. Kecepatan waktu dalam memberikan layanan.
4. Kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan.
5. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
6. Kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
7. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan
8. Penangan pengaduan pengguna layanan
9. Kualitas sarana dan prasarana.

E. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis membuat simpulan bahwa pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, nilai yang di dapat menyatakan bahwa pengaruh positif antara pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat sebesar (64,5%) sedangkan pengaruh negatif antara pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat sebesar (35,5%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel yang di teliti misalnya sistem jaringan, disiplin dan lain sebagainya.

Hasil yang di dapat menyatakan bahwa jika pelayanan ditingkatkan, maka kepuasan masyarakat juga akan ikut meningkat. Pengaruh positif tersebut di dapat karena adanya kemauan petugas dalam memberikan pelayanan dan mampu mengontrol diri. Sehingga dalam melayani masyarakat petugas mampu memaksimalkan semua unsur yang ada dalam teori kualitas pelayanan.

Dengan demikian instansi dapat meningkatkan kepuasan masyarakat yang pada gilirannya kepuasan masyarakat dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas masyarakat kepada instansi yang memberikan pelayanan yang memuaskan

Saran

Melihat hasil penelitian yang diperoleh dan berdasarkan simpulan yang ada. Maka saran yang diberikan penulis adalah peningkatan pelayanan publik dapat di artikan mampu meningkatkan pelayanan publik. Dibutuhkan strategi dan kemauan untuk merubah pola pikir pelayanan yang selama ini telah terbentuk. Strategi yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan pendidikan dan pelatihan tentang pelayanan, evaluasi kinerja secara berkala dan pemberian penghargaan pada pegawai yang mempunyai kemampuan yang tinggi dalam melayani masyarakat.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto (2012 :104) *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta. Aviliani R., & Wilfridus, L. (1997)
- Atep Adya Bharata (2003) *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka
- Badudu Zain (1996 :1031) *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan
- Hardyansyah (2011). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta : Gava Media
- Harbani Pasolog (2001:128) *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Juliansyah (2010: 147) *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*. Jakarta : Kencana
- Kamsir (2006) *Analisis Laporan Keuangan Edisi Pertama. Cetakan Kedua Belas*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Kotler Dan Armstrong (2008) *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta Selemba.
- Lewis Dan Gilman (2005:22) *The Ethics Challenge In Public Service : A Problem- Solving Guide*. Market Street, San Franssisco : Jossey Bass

Sinambela, (2006:25) *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara

Sugiyono (2010:81) *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung : Alfabeta

Surakhmad (1982: 7) *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Dan Teknik*. Bandung :Tarsito

W.J.S. Poewadarmita (1996:664) *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, PN Balai Pustaka, Jakarta.

Dokumen Lain-Lain:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik Dan Lingkungan Badan Usaha Milik Negara Atau Jasa*.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Yang Baik Harus Berasaskan*.

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.

Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 *Tentang Penilaian Layanan Publik*.

Permenpan Nomor 16 Tahun 2014, *Survei Kepuasan Masyarakat*.