

# Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Medan Deli Pada Masa Pandemi Covid 19

Dewi Andriany, Mutia Arda

Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Email: [dewiandriany@umsu.ac.id](mailto:dewiandriany@umsu.ac.id), [mutiaarda@umsu.ac.id](mailto:mutiaarda@umsu.ac.id)

## Abstrak

Kantor Camat Medan Deli merupakan salah satu instansi pemerintah yang tetap memberikan pelayanan publik kepada masyarakat umum pada masa pandemi covid 19. Kantor camat Medan Deli memiliki permasalahan salah satunya terkait daya tanggap pegawai kantor camat dalam melayani masyarakat. Oleh karena itu, Kantor Camat Medan Deli harus dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif melalui data primer. Pengumpulan data menggunakan teknik *accidental sampling* sebanyak 84 orang yang telah membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran. Analisis data menggunakan analisis regresi sederhana dengan SPSS. Hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat umum. Dilihat dari koefisien determinasi  $R^2$  diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,774. Maka nilai ini menunjukkan sebesar 77,4% kepuasan masyarakat Kecamatan Medan Deli dipengaruhi oleh pelayanan publik yang baik.

**Kata kunci:** Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Covid 19.

## Pendahuluan

Organisasi yang baik bersifat pemerintah maupun swasta sudah sepantasnya menyesuaikan hasil kerja dengan perkembangan situasi kelembagaan yang dihadapi, (Rizal & Radiman, 2019). Administrasi pemerintahan yang dilakukan kantor pemerintah di Pusat, di Daerah, dan Badan Usaha Milik Daerah menggunakan istilah konsep pelayanan kepada masyarakat disebut pelayanan publik yang mencakup berbagai pelayanan administrasi, perijinan dan pelayanan umum, (Rahmayanty, 2013).

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur Pemerintah menciptakan kesejahteraan. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan berbagai pungutan lainnya, (Sari, 2019). Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat.

Kepuasan masyarakat dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan atau sudah lebih baik dari standar pelayanan yang telah ditetapkan. 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 tetapi melayani warga negara (Rahmayanty, 2013).

Pelayanan aparatur negara yakni pegawai negeri sipil harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma pelayanan baru agar memiliki daya saing tinggi sehingga pemerintah sebagai instansi pemberi pelayanan publik semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik agar mendorong kesejahteraan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik dapat ditinjau dari pelayanan yang paling dasar. Salah satunya adalah pelayanan yang diselenggarakan instansi pemerintah yang disebut Kecamatan. Kecamatan adalah wilayah Kerja Camat sebagai Perangkat Daerah, dipimpin oleh Camat yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Salah satu Kecamatan dengan penduduk yang cukup banyak di Kota Medan adalah Kecamatan Medan Deli. Kecamatan Medan Deli berada di bagian Utara Wilayah Kota Medan memiliki luas  $\pm$  2.300 Ha. Kecamatan Medan Deli merupakan pecahan dari Kecamatan Labuhan Deli Kabupaten Deli Serdang berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor : 22 Tahun 1973 tanggal 10 Mei 1973 yang awalnya terdiri dari 5 (lima) Kelurahan. Seperti yang diungkapkan Bapak Ferry Suheri, S.Sos selaku Camat Medan Deli, bahwa pelayanan pengurusan administrasi dasar seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk, Surat Tanah, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran.

Dengan mengacu kepada Keputusan Walikota Medan Nomor : 22 Tahun 2002 tentang Pembebasan Retribusi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Kota Medan. Proses dan mekanisme pembuatan KTP dan KK mengacu kepada Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 1 Tahun 2010 tanggal 26 Maret 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dalam kerangka Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan Akta Catatan Sipil Kota Medan.

**Tabel 1. Data Jumlah Penduduk yang memiliki KTP elektrik dan yang belum memiliki KTP Elektronik di Kecamatan Medan Deli**

No	Kelurahan	Jumlah Penduduk Wajib KTP	Jumlah Penduduk memiliki KTP Elektronik	Jumlah Penduduk Belum Memiliki KTP Elektronik
1	Titipapan	23.108	21.681	21.021
2	Tanjung Mulia Hilir	25.782	24.711	24.003
3	Tanjung Mulia	26.513	25.045	24.379
4	Kota Bangun	8.871	8.329	8.065
5	Mabar	25.491	24.190	23.487
6	Mabar Hilir	20.738	18.944	18.247
	Jumlah	130.503	122.900	119.202

Sumber : Kasi Tata Pemerintahan Kec. Medan Deli

Data diatas menunjukkan terdapat 122.900 orang yang sudah memiliki KTP Elektronik dari Total Penduduk yang wajib memiliki KTP yaitu 130.503 orang atau sekitar 94 % penduduk Kecamatan Medan Deli telah memiliki KTP Elektronik. Upaya akan terus dilakukan untuk memenuhi kebutuhan kepemilikan data penduduk. Antusias masyarakat juga terus meningkat mengingat pentingnya tanda administrasi kependudukan ini, hal ini di buktikan dari pelayanan yang tidak pernah sepi dari perekaman data kependudukan secara elektrik khususnya bagi penduduk yang baru menginjak usia 17 tahun. Program Gerakan Indonesia Sadar Administrasi (GISA) yang berlangsung di Kecamatan Medan Deli pada tanggal 1 s/d 15 April 2019 lalu dapat

menuai antusias bagi warga karena proses yang dilakukan cepat dan sederhana sampai menghasilkan produk cetakan KTP Elektronik yang berlaku khusus bagi masyarakat yang memang benar-benar belum pernah melakukan perekaman data KTP Elektronik.

**Tabel 2. Data Jumlah Penduduk yang memiliki Kartu Keluarga SIAK dan yang belum memiliki Kartu Keluarga SIAK di Kecamatan Medan Deli**

No	Kelurahan	Jumlah KK	Jumlah Penduduk memiliki Kartu Keluarga SIAK	Jumlah Penduduk Belum Memiliki Kartu Keluarga SIAK
1	Titipapan	8.196	6.957	1.239
2	Tanjung Mulia Hilir	9.483	8.009	1.474
3	Tanjung Mulia	9.760	8.403	1.357
4	Kota Bangun	3.178	2.675	503
5	Mabar	9.562	8.091	1.471
6	Mabar Hilir	7.378	6.349	1.029
	Jumlah	47.557	40.484	7.073

Sumber : Kasi Tata Pemerintahan Kec. Medan Deli

Dari data diatas dapat dijelaskan hanya sekitar 7.073 Kepala Keluarga lagi yang belum memiliki Kartu Keluarga SIAK atau sekitar 14,8 %.

**Tabel 3. Data Jumlah Penduduk yang memiliki Akte Kelahiran di Kecamatan Medan Deli**

No	Kelurahan	Jumlah Penduduk	Jumlah Penduduk yang memiliki Akte Kelahiran	Jumlah Penduduk Belum Memiliki Akte Kelahiran
1	Titipapan	32.925	11.359	20.440
2	Tanjung Mulia Hilir	36.592	12.024	24.260
3	Tanjung Mulia	36.661	12.244	24.047
4	Kota Bangun	12.835	5.096	7.416
5	Mabar	36.392	11.568	24.329
6	Mabar Hilir	29.782	8.887	19.580
	Jumlah	185.187	61.196	120.072

Sumber : Kasi Tata Pemerintahan Kec. Medan Deli

Dari data diatas dapat terlihat bahwa masih banyak penduduk yang belum memiliki Akte Kelahiran yaitu 120.072 jiwa atau sekitar 64,8 %, sedangkan yang memiliki Akte Kelahiran hanya sebesar 33,04 %.

Sebagai instansi pemerintah yang bertindak sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat umum, Kantor Camat Medan Deli memiliki masalah utama yaitu mengenai pemberian pelayanan apakah telah sesuai dengan harapan masyarakat atau tidak. Pada hakikatnya pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai harapan masyarakat yang berkualitas dan

terdapat dimensi kualitas pelayanan diantaranya daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*) dimana dimensi ini menjadi tolak ukur dalam memberikan pelayanan oleh pihak terkait sebagai pemberi pelayanan publik, (Aziz, 2012).

Secara umum kepuasan dapat diartikan sebagai adanya kebersamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan konsumen, (Sangadji & Sopiah, 2013). Adapun indikator kepuasan masyarakat menurut KepMenPAN adalah prosedur, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, dan kecepatan pelayanan ([www.bpn.go.id](http://www.bpn.go.id))

Berdasarkan hasil wawancara diawal dengan 10 orang masyarakat pengguna pelayanan Kantor Camat Medan Deli, ada 3 orang yang mengatakan pelayanan yang diberikan cukup baik, para pegawai Kantor Camat Medan Deli menyelesaikan kepengurusan surat sesuai dengan waktu yang ditentukan, dan 7 orang yang mengatakan pelayanan yang diberikan pegawai kurang tanggap dalam membantu pelayanan kepada masyarakat. Adanya sikap rasa tidak senang antara pegawai satu dengan lainnya dan tidak saling membantu satu sama lain dalam memberikan pelayanan. Pada umumnya pegawai akan lebih puas dengan pekerjaannya jika mereka menganggap diri mereka memiliki banyak peluang dalam pekerjaannya di masa depan (Weikamp & Göritz, 2016), dan tidak terdapat perbedaan atau selisih antara apa yang dikehendaki karyawan dengan kenyataan yang mereka rasakan (Arda, 2017).

Sebagaimana permasalahan yang telah dikemukakan diatas maka peneliti tertarik menjadikan latar belakang diatas sebagai judul penelitian yakni Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Medan Deli Pada Masa Pandemi Covid 19.

## Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Adapun penelitian kuantitatif menurut pendapat (Sugiyono, 2014) adalah metode penelitian yang berlandas pada filsafat positivisme, yang mana digunakan pada penelitian populasi atau sampel tertentu, sedangkan untuk teknik pengambilan sampel dilakukan secara random, menggunakan instrument penelitian dalam pengumpulan data, analisis datanya bersifat kuantitatif atau statistik yang mana tujuannya untuk melakukan uji hipotesis yang sudah ditentukan.

Populasi pada penelitian adalah populasi tak terhingga. Populasi pada penelitian ini merupakan masyarakat yang telah membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran pada masa pandemik Covid 19. Pengumpulan data sampel menggunakan teknik *accidental sampling* sebanyak 84 orang yang telah membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran di Kantor Camat Medan Deli. *Accidental sampling* adalah penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data, (Sugiyono, 2014). Analisis data yang digunakan adalah analisis linier sederhana.

## Hasil Dan Pembahasan

Menurut (Arikunto, 2018) suatu instrumen atau angket dinyatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka butir instrumen tersebut dinyatakan valid dan jika  $r_{hitung}$  negatif atau  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka butir instrumen tersebut dinyatakan tidak valid. Untuk melihat hasil uji validitas masing-masing variabel digunakan program SPSS yaitu dengan melihat nilai dari *Corrected Item-Total Correlation*. Jika nilai *Corrected Item-Total Correlation* ( $r_{hitung}$ ) > nilai  $r_{tabel}$  dan nilainya positif, maka butir pertanyaan pada setiap variabel penelitian dinyatakan valid.

Untuk mengetahui konsistensi atau kepercayaan hasil ukur yang mengandung kecermatan pengukuran maka dilakukan uji reliabilitas. Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu pengukuran tanpa bias dan menjamin pengukuran yang konsisten lintas waktu dan lintas beragam *item* dalam instrumen. Jika nilai *Cronbach Alpha* ( $r_{hitung}$ ) > nilai  $r_{tabel}$  (0,60) maka butir pertanyaan pada setiap variabel penelitian dinyatakan reliabel dan jika ( $r_{hitung}$ ) < nilai  $r_{tabel}$  (0,60) maka butir pertanyaan dinyatakan tidak reliabel (Arikunto, 2018). Hasil uji validitas dan reliabilitas penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

No	Corrected Item-Total Correlation	Status Validitas	Cronbach's Alpha	Status Reliabilitas
1	,666	Valid	,810	Reliabel
2	,762	Valid	,815	Reliabel
3	,637	Valid	,821	Reliabel
4	,678	Valid	,824	Reliabel
5	,799	Valid	,810	Reliabel
6	,678	Valid	,818	Reliabel
7	,656	Valid	,818	Reliabel
8	,835	Valid	,811	Reliabel
9	,716	Valid	,814	Reliabel
10	,603	Valid	,814	Reliabel
11	,516	Valid	,815	Reliabel
12	,403	Valid	,814	Reliabel

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas diatas diketahui dari 12 pernyataan yang terdiri dari 5 pernyataan variabel pelayanan publik dan 7 pernyataan variabel kepuasan masyarakat nilai *Corrected Item-Total Correlation* ( $r_{hitung}$ ) > nilai  $r_{tabel}$  (0,361) dan Hal ini menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dalam penelitian ini valid. Hasil pengujian *cronbach's alpha* seluruh pernyataan dalam penelitian ini >  $r_{tabel}$  (0,60). Disimpulkan bahwa seluruh instrumen pertanyaan penelitian ini adalah reliabel, sehingga seluruh *item* layak dipergunakan dalam penelitian.

Setelah melakukan uji validitas dan reliabilitas, peneliti selanjutnya melakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji heterokedastisitas, dan uji multikolinieritas. Hasil dari ketiga uji asumsi klasik adalah bahwa data berdistribusi normal, data dalam penelitian ini menunjukkan tidak adanya heterokedastisitas, serta data penelitian ini menunjukkan tidak adanya gejala multikolinearitas antara variabel karena nilai VIF < 10. Maka dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi pada penelitian ini merupakan persamaan regresi yang baik. Oleh

karena itu, peneliti selanjutnya melakukan uji regresi linier berganda untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini.

**Tabel 5: Hasil Uji Parsial**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	1 (Constant)	84.251	39.997		
Pelayanan Publik	.458	.300	.381	4.395	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat  
Sumber: Hasil Penelitian, 2021 (Data diolah)

Berdasarkan Tabel 5 dapat dijelaskan sebagai berikut nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dari variable pelayanan publik  $4,395 > 1,697$  dan nilai signifikan untuk pelayanan publik sebesar  $0,000 < \alpha 0.05$ , sehingga variable pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan demikian maka hipotesis diterima. Artinya semakin baik pelayanan publik yang diberikan pegawai negeri sipil di Kantor Camat Medan Deli maka akan semakin tinggi kepuasan masyarakat.

Adapun indikator pelayanan publik yang digunakan dalam penelitian ini adalah ketanggapan (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan/kepastian (*assurance*), perhatian (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*), (Mawey, 2013:795). Berdasarkan distribusi jawaban konsumen diketahui dari kelima indikator pelayanan publik, perhatian (*emphaty*) merupakan dimensi yang paling tinggi mempengaruhi kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara yang menyatakan bahwa pegawai negeri sipil yang ada di Kantor Camat Medan Deli cukup memberikan perhatian yang bersifat individual kepada orang lain seperti mempersilahkan masyarakat untuk antri, mempersilahkan masyarakat untuk duduk, menanyakan kondisi kesehatan masyarakat dan perhatian lainnya. Berdasarkan distribusi jawaban responden juga diketahui dari kelima dimensi pelayanan publik, jaminan (*assurance*) merupakan dimensi yang paling rendah mempengaruhi kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara yang menyatakan bahwa pegawai negeri sipil Kantor Camat Medan Deli kurang dapat memberikan kepastian dalam memberikan informasi kesiapan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Anisa, 2018), (Sari, 2019), (Putra dkk, 2015), (Indriani dkk, 2017), (Vellayati, 2018), (Kiptiyah dkk, 2019), (Buru & Setiamandani, 2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

**Tabel 6: Hasil Uji Simultan**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	118.928	1	39.643	3.125	.006 <sup>a</sup>
Residual	296.954	82	9.898		
Total	415.882	83			

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data diolah)

Berdasarkan Tabel 6 diperoleh bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 3.125 dengan tingkat signifikan 0,006 lebih kecil dari  $\alpha 0.05$  (5%).  $F_{hitung}$  yang dihasilkan sebesar 3.125 lebih besar daripada  $F_{tabel}$  yaitu 2,92 dengan demikian hipotesis diterima. Secara serempak pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Selanjutnya untuk mengetahui

besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah dengan menggunakan uji koefisien determinasi berikut pada Tabel 7.

**Tabel 7: Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,802 <sup>a</sup>	,713	,774	,887

Berdasarkan Tabel 4 terlihat bahwa nilai *Adjusted R Square* yang diperoleh adalah sebesar 0.774 atau 77,4% yang menunjukkan kemampuan variabel pelayanan publik dalam menjelaskan variasi atau pengaruhnya yang terjadi pada kepuasan masyarakat 77,4%, sedangkan sisanya sebesar 22,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Kebijakan yang ditetapkan dalam organisasi dan praktiknya mempengaruhi perilaku kelompok dan individu dalam tubuh organisasi, (Handayani & Siswadi, 2019). Untuk dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, instansi pemerintah perlu memperhatikan variabel lain seperti kedisiplinan, prosedur kerja, dan kecepatan pelayanan. Kepuasan kerja sendiri dapat diukur dari gaji, pengakuan, rekan kerja, pertumbuhan pribadi, supervisor, dan lingkungan kerja (Bismala, 2021; Bahri & Nisa, 2017).

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan publik yang diberikan pegawai negeri sipil pada Kantor Camat Medan Deli maka kepuasan masyarakat juga akan semakin tinggi. Berdasarkan distribusi jawaban responden diketahui dari kelima dimensi pelayanan publik, perhatian (*emphaty*) merupakan dimensi yang paling tinggi mempengaruhi kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara yang menyatakan bahwa pegawai negeri sipil yang ada di Kantor Camat Medan Deli cukup memberikan perhatian yang bersifat individual kepada orang lain seperti mempersilahkan masyarakat untuk antri, mempersilahkan masyarakat untuk duduk, menanyakan kondisi kesehatan masyarakat dan perhatian lainnya. Berdasarkan distribusi jawaban responden juga diketahui dari kelima dimensi pelayanan publik, jaminan (*assurance*) merupakan dimensi yang paling rendah mempengaruhi kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara yang menyatakan bahwa pegawai negeri sipil Kantor Camat Medan Deli kurang dapat memberikan kepastian dalam memberikan informasi kesiapan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran.

### Daftar Pustaka

- Anisa, Siti. 2018. Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia. Repository UINSU
- Arda, M. 2017. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 45–60. <https://doi.org/10.30596/jimb.v18i1.1097>
- Bahri, S., & Nisa, Y. C. (2017). Pengaruh Pengembangan Karir Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 9–15. <https://doi.org/10.30596/jimb.v18i1.1395>
- Bismala, L. (2021). Assessing Islamic Leadership And Its Effect On Employee Job Satisfaction

- At. *Proceeding International Seminar on Islamic Studies*, 2, 533–542
- Arikunto, Suharsimi. 2018. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta
- Aziz, Fathul Aminuddin. 2012. *Manajemen dalam Perspektif Islam*. Cilacap: Pustaka El-Bayan
- Buru, Orvini Oflyanti., Setiamandani, Emei Dwinanarhati. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. ISSN 2442-6962. Vol.7. No.3. Hal.120-123
- Handayani, Susi., Siswadi, Yudi. 2019. Analysis of Islamic Concept In Human Resource Management Practices. *Proceeding International Seminar on Islamic Studies*. Vol.1. No.1. Hal 97-103
- Indriani, Delly., Rusmiwari, Sugeng., Suprojo, Agung. 2017. Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus Izin Produksi Pangan Industri Rumah Tangga Di Kantor Badan Penanaman Modal Kota Baru. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. ISSN 2442-6962. Vol. 6. No.2. Hal. 10-17
- Kiptiyah, Mariatul., Pudyarningsih, Ratna., Oktafiah, Yufenti. 2019. Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). *Jurnal EMA-Ekonomi Manajemen Akuntansi*. Vol. 4. No.1 Juni 2019. Hal 30-37
- Putra, Dhion Gama., Pratiwi, Ratih Nur., Trisnawati. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. Vol.3. No.12. Hal 2118-2122
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: PT Graha Ilmu
- Rizal, Said Muhammad., Radiman. 2019. Pengaruh Motivasi, Pengawasan, dan Kepemimpinan Terhadap Disiplin Kerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*. ISSN 2623-2634. Vol.2 No.1. 117-128
- Sangadji, Etta Mamang., Sopiiah., 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset
- Sari, Nanna. 2019. *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone*. Repository Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta
- Vellayati, Widya Arum. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pematang*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- Weikamp, J. G., & Göritz, A. S. (2016). Organizational citizenship behaviour and job satisfaction: The impact of occupational future time perspective. *Human Relations*, 69(11), 2091–2115. <https://doi.org/10.1177/0018726716633512>
- www.bpn.go.id, KepMenPAN 25 Th 2014 Ttg Pedoman Umum Penyusunan IKM, Pdf, (diakses Pada Tanggal 29 Juni 2021), h.7-8