

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA PROGRAM ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR KECAMATAN KAYU ARO BARAT KABUPATEN KERINCI

Hafisah Oktaviani<sup>1(a)</sup>, Syamsir<sup>2(b)</sup>

<sup>1,2</sup>Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang

<sup>a)</sup>[hafizaoktavia@gmail.com](mailto:hafizaoktavia@gmail.com), <sup>b)</sup>[syamsirsaili@yahoo.com](mailto:syamsirsaili@yahoo.com)

### INFORMASI ARTIKEL

#### Article History:

Dikirim:

06-08-2022

Diterbitkan Online:

31-03-2023

#### Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Kecamatan Kayu Aro Barat

#### Keywords:

Service Quality, Community Satisfaction, Kayu Aro Barat District

#### Corresponding Author:

[hafizaoktavia@gmail.com](mailto:hafizaoktavia@gmail.com)

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Kayu Aro Barat, Kabupaten Kerinci. Daya tanggap petugas saat melayani masyarakat merupakan salah satu masalah utama yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat. Oleh karena itu, Kantor Kecamatan Kayu Aro Barat harus menjaga kepercayaan dan kepuasan masyarakat dengan meningkatkan standar pelayanannya. Regresi linear berganda dan pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Strategi pengumpulan data melalui kuesioner. Respondean dalam penelitian ini adalah sebanyak 86 orang. Random Sampling digunakan sebagai metode penarikan sampel. Aplikasi IBM Stastistical Package for Social Science (SPSS) versi 20.0 digunakan untuk menghitung uji hipotesis. Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) tidak dipengaruhi secara signifikan oleh variabel daya tanggap, tetapi di pengaruhi oleh variabel kehandalan, kemampuan fisik, jaminan dan empati.

### ABSTRACT

The goal of this study was to determine the level of community satisfaction with the District Integrated Administration Program (PATEN) at the Kerinci Regency's Kayu Aro Barat District office. The responsiveness of employees in providing services to the community is one of the major issues contributing to community unhappiness. The Kayu Aro Barat District Office must therefore preserve the confidence and satisfaction of the general public by raising the standard of its services. Multiple linear regression and a quantitative approach were used in this study. Strategies for gathering data via questionnaires. 86 participants participated in this survey as respondents. The Random Sampling method is employed in the sampling process. The IBM Statistical Package for Social Science (SPSS) version 20.0 application was used to calculate the hypothesis testing. The District Integrated Administration Program is not significantly impacted by responsiveness, but it is impacted by reliability, physical ability, assurance, and empathy.

#### DOI:

<https://doi.org/10.24036/publicness.v2i1.45>

## PENDAHULUAN

Opini masyarakat atas penerimaan pelayanan yang berkualitas dari aparatur penyelenggara pelayanan publik inilah yang dimaksud dengan kepuasan masyarakat. Setelah membandingkan pengalaman mereka menggunakan layanan administrasi yang ditawarkan oleh pemerintah dengan harapan pemerintah akan menerima apa yang masyarakat inginkan, sehingga masyarakat dapat merasakan kepuasan.

Kepuasan masyarakat adalah tujuan utama pelayanan publik. Jika layanan yang ditawarkan setara atau lebih besar dari standar layanan resmi, maka kepuasan ini dapat dicapai. Pelayanan yang baik bertujuan untuk memuaskan masyarakat dengan penawarannya. Ini adalah peran pemerintah untuk menawarkan layanan dengan cara terbaik. Pelayanan yang maksimal merupakan harapan seluruh masyarakat agar terbentuknya mutu pelayanan yang lebih baik. Kepuasan masyarakat bisa di capai dengan memberikan layanan yang bermutu kepada masyarakat. Program yang dibangun pemerintah dalam hal upaya agar menaikkan layanan pada masyarakat, salah satu Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah inovasi terbaru yang dilaksanakan oleh pemerintah. Sesuai dengan Perda No.4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pemantapan Pelayanan Pemerintah Daerah, semua kecamatan harus melaksanakan program ini pada tahun 2015. Khusus untuk kecamatan yang lokasinya sulit dijangkau dari Kabupaten/Kota dan alasan geografis atau infrastruktur jalan yang buruk. PATEN akan berupaya untuk menyederhanakan, mempercepat dan menyediakan layanan terkelola perizinan dan non perizinan untuk dekat dengan tingkat kecamatan.

Peran PATEN lebih bermakna karena sebagai media utama konsultasi pada pelayanan bagi masyarakat. Tujuan diadakannya program PATEN ini merupakan untuk mewujudkan Pemerintah Kecamatan menjadi salah satu sentra layanan masyarakat. Kantor Kecamatan Kayu Aro Barat Kabupaten Kerinci merupakan kantor dimana pelayanan kepada masyarakat pada 17 Desa. Dengan jumlah penduduk 21.849 (2020). Dalam upaya pemberian pelayanan terhadap masyarakat yang di tuntut untuk memberikan kepuasan, karena agar masyarakat semakin percaya dengan kantor Kecamatan Kayu Aro Barat sebagai pemberi pelayanan jasa.

Bersumber pada wawancara kepada 5 masyarakat yang pernah menggunakan layanan di kantor Kecamatan Kayu aro Barat, terdapat 2 orang yang menyatakan jika pelayanan yang diberikan telah cukup bagus, serta penyelesaiannya juga cukup cepat. Namun beda pendapat menurut 3 orang masyarakat lain yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang sigap serta tanggap dalam melayani, terbatasnya keahlian yang handal, kadang juga selagi kita mencari pegawai yang terlibat, beliau tidak ada dilokasi dan juga kemampuan fisik semacam perlengkapan, jaringan online yang masih susah, alat serta hal-hal yang lain.

Berdasarkan pernyataan dari 5 masyarakat tersebut, bisa di simpulkan jika terdapatnya kekurangan serta permasalahan lebih berpengaruh ke daya tanggap yang mengakibatkan beberapa masyarakat kurang puas. Sepatutnya kantor Kecamatan Kayu Aro Barat mampu lebih mencermati apa yang sesungguhnya masyarakat mau dan juga yang masyarakat harapkan. Tentunya bila masyarakat telah puas dengan pelayanan yang diberikan maka akan berakibat bagus juga pada kantor Kecamatan Kayu Aro Barat untuk ke depannya.

Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kayu Aro Barat, Kabupaten Kerinci. Sangat menjadi perhatian khusus bagi penulis, karena berbagai macam masalah.

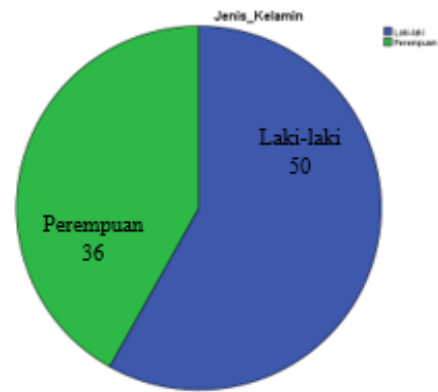
## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian dilakukan di kantor Kecamatan Kayu Aro Barat, Kabupaten Kerinci, Provinsi Jambi. Penelitian ini menggunakan angket/kuesioner dengan aplikasi SPSS 20 yang bertujuan untuk menguji hipotesa yang dilakukan oleh peneliti.

Variabel (X) dan (Y) merupakan dua variabel pada penelitian ini. Variabel kehandalan (X1), kemampuan fisik (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) dimasukkan ke dalam variabel bebas dan kepuasan masyarakat (Y) adalah variabel terikat. Pada penelitian ini, variabel diukur dengan menggunakan skala likert. Populasinya ialah masyarakat yang telah menggunakan layanan PATEN sebanyak 109 responden. Jumlah sampel ditetapkan menggunakan rumus Slovin dengan jumlah yang di peroleh sebanyak 86 responden. Uji validitas, reliabilitas, dan uji

asumsi klasik seperti uji heteroskedastisitas, multikolinearitas, dan normalitas semua ini merupakan instrumen penelitian. Selain itu, koefisien determinasi dan uji regresi linear berganda termasuk dalam uji analisis regresi. Uji simultan dan uji parsial termasuk dalam pengujian hipotesa. Hipotesis yang diajukan sebagai berikut :

- 1) Ha1 : Di hipotesis kan bahwa variabel kualitas pelayanan X1, X2, X3, X4 dan X5 berpengaruh signifikan terhadap (Y) sekaligus signifikan secara simultan.
- 2) Ha2 : Terdapat pengaruh secara parsial kepuasan masyarakat terhadap variabel X1, X2, X3, X4, dan X5.



**Gambar 1. Jenis Kelamin**

Sumber : Olah data peneliti,2022

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Profil Kecamatan Kayu Aro Barat

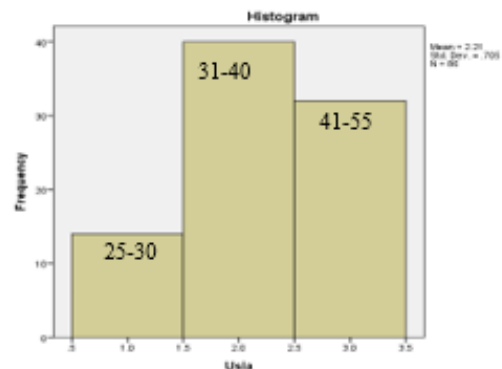
Peraturan Daerah Kabupaten Kerinci Nomor 14 Tahun 2012 tentang Pembentukan Kecamatan Kayu Aro Barat, yang terdiri dari 17 desa, kemudian dimekarkan menjadi Kecamatan Kayu Aro Barat pada tahun 2012. Kantor Kecamatan Kayu Aro Barat yang merupakan sentra pelayanan untuk masyarakat Kecamatan Kayu Aro Barat yang terletak di Desa Sungai Lintang.

Banyak macam pelayanan yang berikan oleh Kecamatan Kayu Aro Barat, salah satunya yaitu PATEN. PATEN adalah jenis pelayanan yang ditawarkan di Kecamatan yang mengelola aplikasi dan penerbitan dokumen melalui loket atau meja layanan tunggal. Ada beberapa jenis pelayanan yang di sediakan dalam PATEN yaitu : Izin Mendirikan Bangunan, Izin Usaha Mikro Kecil, Izin Tempat Usaha, dan lain sebagainya.

### Deskripsi Responden

Hasil pada penelitian ini jumlah keseluruhan sampel nya yaitu 86 responden yang pernah menggunakan pelayanan PATEN. Berdasarkan data yang diperoleh saat pengisian kuesioner dapat dijelaskan dalam diagram berikut :

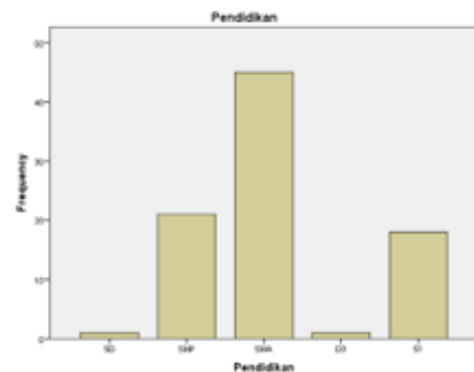
Dari gambar diatas bisa di simpulkan responden laki-laki yang lebih mendominasi dengan persentase 58,1% dan perempuan 41,9%.



**Gambar 2. Berdasarkan Usia**

Sumber : Olah data peneliti,2022

Dari gambar diatas bisa disimpulkan jumlah responden tertinggi pada rentang usia 31-40 dengan persentase sebesar 46,5%. Dan pada umur 25-30 merupakan jumlah responden terendah dengan persentase sebesar 16,3%.



**Gambar 3. Berdasarkan Pendidikan**

Sumber : Olah data peneliti,2022

Dari gambar diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah responden tertinggi pada pendidikan yaitu SMA dengan persentase sebesar 52,3% dan jumlah responden terendah pada pendidikan SD dan S1 dengan persentase sebesar 1,2%

### Deskripsi Jawaban Responden

Hasil pengujian yang dilakukan peneliti dengan menggunakan SPSS 20.0, serta hasil tanggapan berikut menjelaskan setiap variabel:

- a) Nilai TCR sebesar 82,2% untuk variabel kehandalan (X1), hal ini menunjukkan bahwa responden berpendapat baik terhadap variabel kehandalan (X1).
- b) Nilai TCR sebesar 80,1% untuk variabel kemampuan fisik (X2) menunjukkan bahwa responden berpendapat baik terhadap variabel kemampuan fisik (X2).
- c) Nilai TCR 88,5% untuk variabel daya tanggap (X3), hal ini menunjukkan bahwa responden berpendapat baik terhadap variabel daya tanggap (X3).
- d) Nilai TCR 82,5% untuk variabel jaminan (X4), hal ini menunjukkan bahwa responden berpendapat baik terhadap variabel jaminan (X4).
- e) Nilai TCR 64,6% untuk variabel empati (X5), hal ini menunjukkan bahwa responden berpendapat cukup baik terhadap variabel empati (X5).
- f) Nilai TCR 83,0% untuk variabel kepuasan masyarakat (Y), hal ini menunjukkan bahwa responden berpendapat baik terhadap kepuasan masyarakat (Y).

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam menentukan valid atau tidak instrumen maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Variabel kehandalan (X1), kemampuan fisik (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5), semua variabel dianggap valid dan reliabel setelah di analisis menggunakan SPSS 20.0 bersama dengan kepuasan masyarakat (Y).

### Uji Asumsi Klasik

Dibawah ini adalah penjelasan dari uji asumsi klasi yang digunakan oleh peneliti:

- a) Uji Normalitas  
Diketahui nilai residual berdistribusi normal sebagaimana diketahui nilai signifikansi uji normalitas  $0,870 > 0,05$ .
- b) Uji Multikolinearitas.

Pada uji ini tidak terjadi multikolinieraitas, karena nilai Tolerance dan VIF  $>$  dari 0,10 dan  $<$  10,0

- c) Uji Heteroskedastisitas  
Karena nilai sig  $>$  0,05 maka tidak ada gejala heteroskedastisitas

### Uji t dan Uji F

Dari penyebaran kuesioner kepada 86 responden masyarakat Kecamatan Kayu Aro Barat yang pernah diberi pelayanan dalam program PATEN menunjukkan hasil pengujian statistik bahwa karakteristik kualitas pelayanan adanya pengaruh yang secara simultan terhadap kepuasan masyarakat. Variabel kehandalan (X1), kemampuan fisik (X2), jaminan (X4), dan empati (X5) adalah karakteristik yang berpengaruh secara parsial pada kepuasan masyarakat (Y). Tetapi pada variabel daya tanggap (X3) tidak terdapat pengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, berdasarkan hasil pengujian hipotesis terhadap hipotesis yang diajukan, berikut uraian dari variabel tersebut :

#### Pengaruh Kehandalan ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Variabel kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sesuai dengan uji hipotesis variabel X1. Hasil perhitungan variabel kehandalan X1 menunjukkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,051 > 1,990$ ). Maka dari itu hasil analisis membuktikan bahwa secara parsial adanya pengaruh antara variabel kehandalan terhadap kepuasan masyarakat.

#### Pengaruh Kemampuan Fisik ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Variabel kemampuan fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sesuai dengan uji hipotesa variabel X2. Hasil perhitungan variabel kemampuan fisik X2 membuktikan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,520 > 1,990$ ). Maka dari itu hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial adanya pengaruh antara variabel kemampuan fisik terhadap kepuasan masyarakat.

#### Pengaruh Daya Tanggap ( $X_3$ ) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Variabel daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sesuai dengan hasil uji hipotesis variabel X3. Hasil perhitungan variabel daya tanggap X3 menunjukkan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $1,306 <$

1,990). Maka dari itu hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial tidak adanya pengaruh antara variabel daya tanggap terhadap kepuasan masyarakat.

#### **Pengaruh Jaminan ( $X_4$ ) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)**

Variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sesuai dengan hasil uji hipotesis variabel  $X_4$ . Hasil dari variabel jaminan  $X_4$  menunjukkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,557 > 1,990$ ). Maka dari itu hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial adanya pengaruh yang signifikan antara variabel jaminan terhadap kepuasan masyarakat.

#### **Pengaruh Empati ( $X_5$ ) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)**

Variabel empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sesuai dengan uji hipotesis variabel  $X_5$ . Hasil perhitungan variabel empati  $X_5$  menunjukkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,188 > 1,990$ ). Maka dari itu hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial adanya pengaruh yang signifikan antara variabel jaminan terhadap kepuasan masyarakat.

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)**

Uji hipotesis variabel X menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil perhitungan di tunjukkan pada tabel F. Nilai  $F_{tabel}$  adalah 2,33 sehingga nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $13,741 > 2,33$  dan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ , dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X), secara bersamaan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kayu Aro Barat Kabupaten Kerinci

#### **Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, nilai Adjusted R Square sebesar 0,869 mewakili nilai koefisien determinasi. Hal ini menunjukkan variabel independen dapat mendeskripsikan variabel dependen sebesar 86,9%, sisanya sebesar 13,1 di deskripsikan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini, seperti jarak lokasi antara Kantor Kecamatan Kayu Aro Barat Kabupaten Kerinci

yang melakukan pengurusan, cuaca, serta kondisi geografis dan lain-lain.

#### **Uji Regresi Linear Berganda**

Dari variabel kehandalan, kemampuan fisik, daya tanggap, jaminan dan empati berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat, menurut hasil uji yang telah dibuktikan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kehandalan, kemampuan fisik, daya tanggap, jaminan dan empati yang di berikan oleh Kantor Kecamatan Kayu Aro Barat maka akan bertambah pula tingkat kepuasan yang di rasakan masyarakat.

Penelitian dahulu yang sama dengan penelitian ini ialah penelitian oleh Juli Omar Sinaga (2016). Perbedaannya hanya terletak pada salah satu dari 5 variabel yang tidak berpengaruh atau mempengaruhi secara signifikan terhadap variabel dependen yaitu variabel kehandalan, daya tanggap, dan jaminan. Sedangkan pada penelitian ini hanya pada variabel daya tanggap. Pada penelitian Juli Omar Sinaga (2016) kedua variabel yang mempengaruhi secara signifikan variabel dependen adalah variabel kemampuan fisik dan empati, sedangkan pada penelitian ini adalah kehandalan, kemampuan fisik, jaminan, dan empati.

Selanjutnya penelitian dahulu yang sama dengan penelitian ini ialah penelitian oleh Siti Anisa (2018) perbedaannya terletak pada salah satu dari 5 variabel yang tidak berpengaruh atau mempengaruhi secara signifikan terhadap variabel dependen yaitu variabel jaminan, sedangkan pada penelitian ini hanya pada variabel daya tanggap. Pada penelitian oleh Siti Anisa (2018) keempat variabel yang mempengaruhi secara signifikan adalah pada variabel daya tanggap, kehandalan, perhatian dan kemampuan fisik, sedangkan pada penelitian ini adalah variabel kehandalan, kemampuan fisik, jaminan dan empati.

#### **PENUTUP**

Berikut ini dapat ditarik dari penelitian tentang dampak dan hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan masyarakat:

Keandalan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Kayu Aro Barat. Hal ini dijelaskan apabila Keandalan diterapkan di terapkan dan dilaksanakan dengan baik serta telah sesuai yang diharapkan oleh masyarakat maka

kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Kecamatan Kayu Aro Barat akan meningkat.

Kemampuan Fisik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Kayu Aro Barat. Hal ini dijelaskan apabila Kemampuan Fisik diterapkan dan dilaksanakan dengan baik serta telah sesuai yang diharapkan oleh masyarakat maka kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Kecamatan Kayu Aro Barat akan meningkat.

Daya Tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Kayu Aro Barat. Hal ini dideskripsikan apabila Daya Tanggap dilakukan perbaikan, diterapkan dan dilaksanakan dengan baik serta telah sesuai yang diharapkan oleh masyarakat maka kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Kecamatan Kayu Aro Barat akan meningkat.

Jaminan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Kayu Aro Barat. Hal ini dijelaskan apabila Jaminan diterapkan dan dilaksanakan dengan baik serta telah sesuai yang diharapkan oleh masyarakat maka kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Kecamatan Kayu Aro Barat akan meningkat.

Empati berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Kayu Aro Barat. Hal ini dijelaskan apabila Empati diterapkan dan dilaksanakan dengan baik serta telah sesuai yang diharapkan oleh masyarakat maka kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Kecamatan Kayu Aro Barat akan meningkat.

Kehandalan, Kemampuan Fisik, Jaminan dan Empati berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Program Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Kayu Aro Barat. Hal ini dijelaskan apabila Keandalan, Kemampuan Fisik, Jaminan dan Empati diterapkan dan dilaksanakan dengan baik serta telah sesuai yang diharapkan oleh masyarakat maka kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Kecamatan Kayu Aro Barat akan meningkat. Namun pada variabel Daya Tanggap tidak terjadinya pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal ini diakibatkan oleh masih kurangnya ketanggapan

pegawai dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excekasllent Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Lanin, Dasman, Syamsir Syamsir, and Boni Saputra. "Model Pelayanan Pemerintah Daerah yang Memuaskan Pelanggan Internal dan Eksternal Berbasis Total Quality Management." *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)* 2, no. 4 (2020): 53-61.
- Rusydi. 2017. *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing Gabriel.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sujarweni V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sumarwan, U. 2011. *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapan nya Dalam Pemasaran*. PT. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Suryati, Lili . 2015. *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Taufiqurokhman Satispi. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: Umj Press.
- Nurhabibi, P., Lanin, D., & Saputra, B. (2021, November). The Effect of Public Service Quality on Equity Satisfaction in Indigenous People Batak Simalungun. In *Proceedings of the 1st Tidar International Conference on Advancing Local Wisdom Towards Global Megatrends, TIC 2020, 21-22 October 2020, Magelang, Jawa Tengah, Indonesia*.

Permenpen & RB No. 36 tahun 2012 tentang  
Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan.  
Sebagaimana telah diubah dengan  
Permenpen & RB No. 15 tahun 2014  
tentang Standar Pelayanan.