

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN BACUKIKI KOTA PAREPARE

Mariani Manri^{*1}, Maryadi², Deddy Rahwandi³

^{*1}Program Pascasarjana Magister Manajemen, STIE Nobel Indonesia Makassar

²Program Pascasarjana Magister Manajemen, STIE Nobel Indonesia Makassar

³Program Pascasarjana Magister Manajemen, STIE Nobel Indonesia Makassar

E-mail : ^{*1}marianimanri53@gmail.com , ²ahmadmaryadi@gmail.com , ³deddyrahwandi@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis : pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan bacukiki kota parepare,serta variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare.

Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian survey. Penelitian dilakukan pada Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare. Waktu penelitian dilakukan mulai bulan Desember 2020. Populasi penelitian adalah warga masyarakat yang berada di Kecamatan Bacukiki Kota Parepare yang berjumlah 60 Orang. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *teknik non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai karakteristik yaitu masyarakat yang menjadi pelanggan Kantor Kecamatan Bacukiki, maka orang tersebut dapat digunakan sampel ditarget menjadi 60 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Dimensi Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Bacukiki yang berpengaruh signifikan adalah variabel Empathy. 2) Variabel Empathy yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare dengan Koefisien Beta 0,414.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze: the effect of service quality on community satisfaction at the Bacukiki sub-district office, Parepare city, and the most dominant variable influencing community satisfaction at the Bacukiki sub-district office, Parepare City.

This research approach uses survey research. The research was conducted at the Bacukiki District Office, Parepare City. When the research was conducted starting in December 2020. The research population was 60 people in the Bacukiki District, Parepare City. The sample selection in this study was carried out using a non-probability sampling technique with a type of accidental sampling, namely a sampling technique based on spontaneity factors, meaning that anyone who accidentally meets the researcher and

according to characteristics, namely people who are customers of the Bacukiki District Office, This can be used as a sample targeted to 60 people.

The results showed that: 1) Dimensions of Service Quality which consisted of Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance had no partially significant effect on Community Satisfaction at the Bacukiki District Office which had a significant effect was the Empathy variable. 2) Empathy variables that affect the quality of service to community satisfaction at the Bacukiki District office, Parepare City with a Beta Coefficient of 0.414.

Keywords : Service Quality, Community Satisfaction

PENDAHULUAN

Bangsa Indonesia di era globalisasi dihadapkan berbagai masalah terutama dalam memasuki masa-masa peralihan yang ditandai dengan berbagai perubahan yang mendasar dalam tatanan masyarakat, baik dari segi ekonomi, budaya, sosial, dan politik. Keanekaragaman kondisi masyarakat serta potensi daerah perlu mendapat pertimbangan Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan tugas pemerintah, tugas pembangunan dan pelayanan masyarakat, agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai.

Rendahnya kepatuhan Organisasi Perangkat (OPD) terhadap implementasi Standar Pelayanan Publik adalah kendala utama kualitas pelayanan di seluruh instansi pemerintah kita. Rendahnya kepatuhan/ implementasi Standar Pelayanan mengakibatkan berbagai jenis maladministrasi berikutnya yang didominasi oleh perilaku aparatur misalnya ketidakjelasan prosedur, ketidakpastian jangka waktu layanan, pungutan liar, korupsi, ketidakpastian layanan perijinan inventasi, kesewenang-wenangan dan secara makro mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan publik.

Hal ini mengakibatkan ekonomi berbiaya tinggi, hambatan pertumbuhan investasi, dan tentu saja berdampak kepada kepercayaan publik terhadap aparatur dan pemerintah menurun yang berpotensi mengarah pada apatisme publik. Akibatnya terjadi korupsi, inefisiensi birokrasi dan kualitas pelayanan publik menjadi rendah. Karena itu dibutuhkan standar pelayanan sebagai instrumen yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. (baca pasal 20-21 undang-undang Nomor: 25 Tahun 2009).

Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare adalah satu instansi pemerintah di Kota Parepare, dan dalam mewujudkan visi dan misi Kantor Kecamatan Bacukiki harus di dukung dengan sumber daya manusia yang handal sehingga mampu pelayanan masyarakat lebih maksimal.

Kecamatan merupakan dasar dari satuan pemerintahan yang terkecil setelah Kecamatan dari suatu komunitas pemerintahan negara. Sehingga boleh dikatakan bahwa keberhasilan dalam melakukan pembangunan juga tergantung dari sejauh mana partisipasi masyarakat setempat beserta Aparat pemerintahan Kecamatan dalam perencanaan pembangunan tersebut. Dalam arti masyarakat harus ikut berpartisipasi dan diberi kepercayaan dan kewenangan yang cukup dalam mengurus rumah tangga Kecamatannya, sehingga bias mandiri dan sesuai dengan potensi dan sumber daya yang dimiliki daerah tersebut.

Selain sebagai pelaksana dan perencana program pembangunan, maka para aparat pemerintah Kecamatan juga berperan sebagai pelayan masyarakat dalam urusan-urusan

administrasi dan kependudukan yang menjadi wewenang dari pihak Kecamatan. Namun hingga saat ini pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat, terkadang masih sulit untuk dapat di akses langsung oleh masyarakat dan prosedur yang terkadang berbelit-belit dan sering menyulitkan masyarakat ketika harus mengurus surat atau izin tertentu di Kecamatan, biaya yang tidak jelas serta terjadinya pungutan liar (pungli), saat ini menjadi cerminan rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia.

Dimana ini juga merupakan bagian akibat dari berbagai program pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, namun saat ini masih jauh sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Selain itu juga ada kecenderungan ketidakadilan didalam pelayanan yang diberikan, dimana masyarakat yang tergolong miskin akan sulit untuk mendapat pelayanan yang baik dan berkualitas dari pihak Kecamatan. Sebaliknya masyarakat yang memiliki uang akan lebih mudah dalam menyelesaikan urusannya. Untuk itu, apabila ketidakmerataan dan ketidakadilan ini terus terjadi, maka pelayanan yang berpihak ini akan memunculkan potensi yang berbahaya dalam kehidupan berbangsa. Potensi ini antara lain terjadinya disintegrasi bangsa, perbedaan yang lebar antar yang kaya dan miskin dalam konteks untuk memperoleh pelayanan, peningkatan ekonomi yang lamban, dan pada tahapan tertentu dapat merugikan bangsa Indonesia secara keseluruhan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.73 Tahun 2005 tentang Pemerintah Kecamatan yang merupakan dasar dalam menuju masyarakat yang berkembang yaitu Kecamatan tidak lagi menjadi level administrasi, tidak lagi menjadi bawahan daerah tetapi menjadi masyarakat yang mandiri. Sehingga setiap masyarakat yang berada pada lingkungan Kecamatan berhak untuk berbicara dan mengeluarkan pendapat sesuai dengan kepentingannya sendiri.

Disini harus dipahami bahwa Kecamatan merupakan suatu kesatuan hukum yang memiliki hak dan kekuasaan dalam mengatur dan melayani semua kebutuhan dan kepentingan masyarakatnya menuju kesejahteraan.

Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat diharapkan menjadi lebih responsive terhadap kepentingan masyarakat itu sendiri, dimana paradigma pelayanan masyarakat yang telah berjalan selama ini beralih dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan masyarakat. Pemerintah Kecamatan Parepare disini berperan dalam perencanaan program pembangunan didaerah harus mampu berkoordinasi dan bekerjasama dengan masyarakat dan mampu menampung segala aspirasi masyarakat, agar dapat mengetahui apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kecamatan Bacukiki Kota Parepare”**.

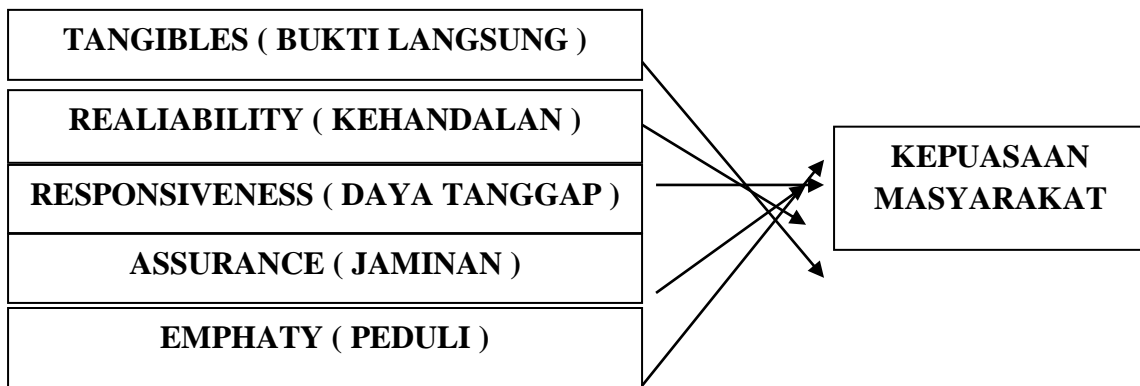
Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono,2007), Menurut Kotler (2002 : 83) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain,yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan pada suatu produk fisik.

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan.Unsur-unsur kualitas pelayanan merupakan hasil temuan penelitian dari teori kualitas pelayanan yang disampaikan oleh A. Pasuraman . sebagai salah satu tokoh pionir dalam pengukuran kualitas pelayanan, Pasuraman mencetuskan dimensi servqual. Dimensi ini dibuat untuk

mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu kuisioner. Teknik servqual memiliki 5 (lima) dimensi antara lain : (1) **Tangibles (bukti langsung)** adalah bukti konkret kemampuan suatu organisasi untuk menampilkan yang terbaik bagi masyarakat. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan pegawai. (2) **Responsiveness (daya tanggap)** adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaianya yang jelas dan mudah dimengerti. (3) **Assurance (Jaminan)** adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun pegawai, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan. (4) **Realibility (Kehandalan)** adalah kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik dan lain sebagainya. (5) **Empathy (peduli)** adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada masyarakat, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan masyarakat secara akurat dan spesifik.

Menurut Zetithami dan Bitner (2000) kepuasan adalah respon atau tanggapan masyarakat mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan masyarakat berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi masyarakat.

Adapun Kerangka Pikir dalam penelitian ini dapat di lihat sebagai berikut :



Dengan melihat kerangka pikir diatas, maka terdapat hipotesis sebagai berikut :

1. Dimensi Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare
2. Dimensi Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare
3. Variabel Empathy (Peduli) yang signifikan berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini didasarkan pada model desain penelitian sebagai survei yang bersifat korelasional. Penelitian korelasional berupaya menjelaskan ada tidaknya hubungan antara variabel berdasarkan besar kecilnya koefisien korelasi. Adapun penelitian ini dilakukan pada Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare. Waktu penelitian direncanakan selama 1 Bulan yaitu Desember 2020 sampai Januari 2021. Pengambilan sampel penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *teknik non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik atau ciri-cirinya yaitu masyarakat yang menjadi pelanggan Kantor Kecamatan Bacukiki, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden) sebagai dasar pengumpulan data. Sampel penelitian ditarget sebanyak 60 responden.

Teknik analisis data menggunakan analisa regresi berganda linier berganda yang didahului dengan uji validitas dan uji realibilitas terhadap data penelitian uji hipotesis digunakan uji t untuk menguji hubungan secara parsial dan uji f untuk mengetahui hubungan secara simultan. Analisis kebermaknaan dalam penelitian ini digunakan melalui uji koefisien determinasi (R square).

HASIL PENELITIAN

Perhitungan statistik dalam analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program komputer IBM SPSS for windows versi 25, Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS selengkapnya ada pada lampiran dan selanjutnya dijelaskan pada tabel 1 berikut ini :

Tabel 1. Uji Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig	
	B	Std.Error	Beta			
1	(Constant)	-,822	1,639		-,501	,618
	Tangible	,306	,164	,256	1,870	,067
	Realibility	,104	,176	,079	,591	,557
	Responsiveness	,129	,131	,129	,986	,328
	Assurance	,115	,158	,097	,729	,469
	Empaty	,414	,126	,372	3,285	,002

Berdasarkan pengolahan data SPSS dengan uji regresi berganda dalam uji t diperoleh nilai beta sebesar :

$$Y = -,822 + 0,306 (X_1) + 0,104 (X_2) + 0,129 (X_3) + 0,115 (X_4) + 0,414 (X_5)$$

Berdasarkan persamaan di atas dapat dilihat nilai a = -,822 adalah bilangan konstanta yang berarti apabila variabel bebas yaitu X1, X2, X3, X4, dan X5 sama dengan nol maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar, -,822. Koefisien bi= 0,306 adalah besarnya koefisien regresi X1 tangible yang berarti setiap peningkatan satu satuan skor tangible akan

menurunkan kepuasan masyarakat sebesar 0,306 dengan asumsi bahwa variabel lain dalam penelitian ini adalah konstan. Koefisien $b = 0,104$ adalah besarnya koefisien regresi X_2 realibility, yang berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan skor realibility akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,104 dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan. Koefisien $b_3 = 0,129$ adalah besarnya koefisien regresi X_3 responsiveness, yang berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan skor responsiveness akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,129 dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan. Koefisien $b_4 = 0,144$ adalah besarnya koefisien regresi X_4 assurance, yang berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan skor assurance akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,144 dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan. Koefisien $b_5 = 0,414$ adalah besarnya koefisien regresi X_5 empathy, yang berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan skor empathy akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,414 dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan.

Pengujian Hipotesis secara parsial

1. Pengaruh Tangible (Bukti Fisik) Terhadap Kepuasan Masyarakat

Nilai signifikansi t untuk tangible (X_1) adalah sebesar 0,67 lebih besar dari 0,05 dengan nilai t hitung $1,870 < 1,670$ (t tabel). Dengan demikian tangible tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

2. Pengaruh Realibility (Keandalan) Terhadap Kepuasan Masyarakat

Nilai signifikansi t untuk Reability (X_2) adalah sebesar 0,557 lebih besar dari 0,05 dengan nilai t hitung $0,591 < 1,670$ (t tabel). Dengan demikian Reability tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

3. Pengaruh Responsiveness (Daya Tanggap) Terhadap Kepuasan Masyarakat

Nilai signifikansi t untuk Responsiveness (X_3) adalah sebesar 0,328 lebih besar dari 0,05 dengan nilai t hitung $0,986 < 1,670$ (t tabel). Dengan demikian Responsiveness tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

4. Pengaruh Assurance (Jaminan) Terhadap Kepuasan Masyarakat

Nilai signifikansi t untuk Assurance (X_4) adalah sebesar 0,469 lebih besar dari 0,05 dengan nilai t hitung $0,729 < 1,670$ (t tabel). Dengan demikian Assurance tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

5. Pengaruh Empathy (Peduli) Terhadap Kepuasan Masyarakat

Nilai signifikansi t untuk Empathy (X_5) adalah sebesar 0,02 lebih kecil dari 0,05 dengan nilai t hitung $3,285 > 1,670$ (t tabel). Dengan demikian Empathy berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

Uji F (Pengujian Hipotesis secara Simultan)

Uji F dilakukan untuk melihat apakah variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen. Berdasarkan pengolahan data SPSS 25, didapatkan nilai F sebesar 13,362 dimana nilai F_{tabel} diperoleh dengan rumus $(k:n-k)$ maka $(5: 60 - 5) = (555)$, diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 2,383

Tabel 2. Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
1	Regression	137,251	5	27,450	13.362	,000 ^a
	Residual	110,933	54	2,054		
	Total	248,183	59			

Data menggambarkan bahwa nilai F sebesar $13,362 > 2,383$ (F tabel) dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga dapat dilihat bahwa model regresi dalam penelitian ini adalah baik, dapat juga dilihat hubungan antara variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen memiliki ikatan yang sangat kuat. Jadi dapat disimpulkan bahwa tangible (X1), realibility (X2), responsiveness (X3), Assurance (X4), empathy (X5) secara bersama-sama/simultan mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y).

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *R square*

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R.Square	Std.Error of the Estimate
1	,744	,553	,512	1,433

a. Predictors : (Constant), x5, x4, x3, x2, x1

b. Dependent Variabel : y

Besarnya pengaruh Tangible (X1), Realibility (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), Empathy (X5) terhadap kepuasan (Y) dilihat dari nilai koefisien determinasi (R) yaitu nilai koefisien determinasi (R) yang dihasilkan dalam penelitian ini sebesar 0,553 menunjukkan model regresi mampu menerangkan variabel kepuasan sebesar 55,3 % sedangkan sisanya 44,7 % di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas di penelitian ini. Variabel lain yang dimaksud adalah kepemimpinan kecamatan, dukungan antar instansi, motivasi pegawai, dan lain sebagainya.

PEMBAHASAN

Untuk mendapatkan Variabel dominan, maka di lihat dari nilai beta yang terbesar variabel Empathy (X5) yaitu sebesar 0,414 diikuti oleh variabel Tangible (X1) yaitu sebesar 0,306 dan variabel Responsiveness (X3) yaitu sebesar 0,129. Sedangkan nilai koefisien beta terendah variabel Assuranseness (X4) yaitu sebesar 0,115 dan variabel Reability (X2) yaitu sebesar 0,104 . Hal ini berarti variabel yang paling dominan

pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat adalah Empathy (X5) sedangkan variabel yang paling kecil pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat adalah Reability (X2).

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa dimensi Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Tangible (bukti fisik), Realibility (keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare. Yang berpengaruh signifikan adalah variabel Empathy (Peduli). Dimensi Kualitas Pelayanan yang terdiri dari Empathy (Peduli) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Kecamatan Bacukiki Kota Parepare. Variabel Empathy (Kepedulian) yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Bacukiki Kota Parepare dengan koefisien beta 0,414.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Anwar Prabu Mangkunegara, 2005. Manajemen dan Motivasi, Balai Pustaka, Jakarta
- Agus Dharma, 2003. Manajemen Supervisi, Rajawali Pers, Jakarta.
- Bungin Burhan, Metode Penelitian Kualitatif, Rajawali Pers, Jakarta.
- Edy Soepriady, 2001. Pemberdayaan Aparat Kelurahan, Program Pasca Sarjana. Unpad, Bandung
- Gibson, 2003. Perilaku Manajemen Organisasi, erlangga
- Irawan, 2001. Manajemen Konflik. Salemba
- Ismail Nurdin (2019), Kualitas Pelayanan Publik, Media Sahabat Cendekia,
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/ KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kotler, Philip, 2002. Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis,Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Jakarta : Salemba Empat.
- Nasution,M,N.2001. Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management , Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Prawirosentono, 1999. Bahasa Komphrehensif Strategi Pengambilan Keputusan, Bumi Aksara

Prof.Dr.J. Winardi, S.E. Manajemen Perilaku Organisasi

Prof.Dr. Wibowo, S.E., M.Phil. Manajemen Kinerja, Rajawali Pers

Prof.Drs. Haw. Widjaja. Penyelenggaraan Otonomi di Indonesia

Rahardjo Adisasmita, Manajemen Pemerintahan Daerah, Graha Ilmu

Surabaya John M. Ivancevich. Perilaku dan Manajemen Organisasi, Erlangga

Siagian S.P. 1997. Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara, Jakarta

Sinungan, M., Produktivitas: Apa dan Bagaimana, Edisi Ke-2, Cetakan Ke-3, Bumi Aksara, Jakarta, 1997

Suharsimi Arikunto. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis. Bina Aksara. Jakarta..

Suradinata, E., Manajemen Sumber Daya Manusia: Suatu Tinjauan Wawasan Masa Depan, Cetakan Pertama, Ramadan, Bandung, 1996.

Thoha, Miftah. Perilaku Organisasi: Konsep Dasar Aplikasinya

Tjiptono,Fandy 2001. Strategi Pemasaran,edisi pertama Andi Ofset,Yogyakarta

Undang-undang RI Nomor: 32 tahun 2004 tentang Otonomi Daerah sebagaimana telah dirubah Undang-Undang RI Nomor 12 tahun 2008.

Veithzal Rivai, 2006. Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi, Rajawali Pers

Yanmar 2012. Analisis Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Tegarejo Kota Salatiga Tahun 2012.

Zulfiah Ahaditya Arif Nugraeni (2015), Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang