

PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT: STUDI KASUS IZIN PRODUKSI PANGAN INDUSTRI RUMAH TANGGA DI KANTOR BADAN PENANAMAN MODAL KOTA BATU

Delly Indriani, Sugeng Rusmiwari, Agung Suprojo

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP

Universitas Tribhuwana Tunggaladewi

Email: dellyindriani@gmail.com

Abstrac: Basically, public service is an effort to fulfill public needs, with the main purpose for the satisfaction of society. However, the public services provided by the service providers still do not meet the public satisfaction. This study aimed to determine how big was the influence of public service to the level of satisfaction felt by the community. This research used quantitative descriptive research and the data collection techniques used questionnaires, documentation, observation. The population of this research was the society that became customer of Batu's Investment Board. The sample in this study amounted to 20 people by using Purposive Sampling. The data quality test consisted of validity and reliability test and using simple regression analysis method. Result of research indicated that service quality 67,25%. Based on the hypothesis test using SPSS 16.0, the value of t arithmetic was 2,674 with significance value $0,015 < 0,05$, thus proving that Hypothesis Zero (H_0) was rejected, so it could be concluded that there was a real influence of service quality variable (x) to variable satisfaction Community (y). Regression equation between independent variable to dependent variable equal to 0,284 (28,4%) containing meaning that influence of service quality variable had effective contribution was equal to 28,4%, while the rest was influenced by other variable.

Keywords: Public Service, Public Satisfaction

Abstrak: Pada dasarnya pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan kebutuhan publik, dengan tujuan utama untuk kepuasan masyarakat. Namun pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan masih belum memenuhi kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.. Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif. Kuesioner, dokumentasi dan observasi digunakan pada teknik pengumpulan data. Metode yang digunakan untuk pengumpulan data adalah Purposive Sampling. Uji kualitas data terdiri dari uji validitas dan reliabilitas data serta menggunakan metode analisis regresi sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang Baik sebesar 67,25%. Uji hipotesis dengan menggunakan SPSS 16.0 diperoleh nilai t hitung sebesar 2,674 dengan nilai signifikansi $0,015 < 0,05$, sehingga membuktikan bahwa Hipotesis Nol (H_0) ditolak, jadi dapat disimpulkan ada pengaruh yang nyata variabel kualitas pelayanan (x) terhadap variabel kepuasan masyarakat (y). Persamaan regresi antara variabel *independent* terhadap variabel *dependen* sebesar 0,284 (28,4%) yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan memiliki sumbangan efektif sebesar 28,4%, sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain.

Katakunci : Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat

PENDAHULUAN

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

bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka 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. 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, metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat serta kualitas pelayanan yang diberikan adalah dengan menggunakan Indeks kepuasan masyarakat terdapat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP//25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. . Indeks kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Salah satu kantor yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu. Berbagai jenis pelayanan perijinan yang diberikan di kantor tersebut. Adapun pelayanan yang diberikan contohnya adalah izin praktek dokter, izin mendirikan bangunan, izin membangun industri skala kecil maupun skala besar serta masih banyak pelayanan lainnya yang diberikan. Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu terdapat permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan juga dipengaruhi oleh fasilitas pelayanan yang disediakan. Oleh karena itu, fasilitas pelayanan bagi masyarakat merupakan suatu hal yang harus diperhatikan oleh penyelenggara pelayanan. Fasilitas pelayanan di Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu dianggap masih kurang memadai, seperti kurangnya komputer yang digunakan oleh masyarakat untuk mengisi survei kepuasan masyarakat dan tempat duduk pada ruang tunggu masih kurang. Faktor lain yang menyebabkan kurang nya kepuasan masyarakat yaitu petugas yang kurang ramah, tidak ada kepastian waktu dan informasi biaya yang dibebankan kepada masyarakat dalam mengurus perijinan kurang terperinci belum tersedianya skema/alur yang menggambarkan tata cara proses tersedia nya alat antri untuk pengunjung. Kondisi ini menunjukkan bahwa penyelenggara pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif (Sugiyono, 2016). Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang menjadi pelanggan di Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu. Teknik penentuan sampel *purposive sampling* mengacu pada (Sugiyono,2016) dengan jumlah 20 responden yang melakukan pelayanan pada izin produksi pangan industri rumah tangga. Sumber data utama yang digunakan: kuesioner yang didukung oleh observasi dan dokumentasi (Sugiyono,2016). Teknik penyajian data dilakukan dengan tiga macam cara diantaranya : 1. Dilakukan dengan metode deskriptif yang diajukan dalam bentuk tabulasi silang (Arikunto,2010); 2. Dengan metode analisis regresi sederhana dengan bantuan program SPSS 16 hal ini dirumuskan untuk melihat pengaruh antar variabel dan indikator dengan akurasi yang sangat tinggi setelah melalui proses validitas dan reliabilitas data; 3. Analisis data dalam bentuk kalimat, dimana ada kesimpulan yang mengikuti setiap gambar yang disajikan. Dalam teknik analisis data (Sugiyono,2012) digunakan

6 macam teknik analisis yaitu : 1. Statistik deskriptif, digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum ataupun generalisasi dan penyajian data dengan tabel, grafik, diagram persentase (Anwar, 2011); 2. Uji kualitas data, kriteria utama terhadap data hasil penelitian adalah valid dan reliable dan obyektif (Sugiyono, 2012) maka dari itu uji kualitas data menggunakan uji validitas data (Sugiyono, 2012) dan reliabilitas data (Arikunto, 2012); 3. Regresi sederhana, yaitu formula yang mencari nilai variabel dependen dari nilai variabel independen yang diketahui (Santoso, 2012); 4. Uji korelasi, digunakan untuk mengukur hubungan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) (Danang, 2013); 5. Uji t (*t-test*,) digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel *independent* terhadap *dependent* secara parsial atau per variabel (Sunnyoto, 2013); 6. Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Priyatno, 2012).

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas dan Reliabilitas Data

1. Uji validitas data

Suatu responden dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya hasil dari validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud. Adapun hasil pengujian validitas menggunakan analisis korelasi *Bivariate Pearson* program SPSS 16.0 akan dibandingkan dengan r_{tabel} N=20 pada tabel dengan $\alpha = 0.05$ diperoleh sebesar 0,444 sebagai berikut:

Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Publik (X)

No.	R hitung	R tabel	Keterangan
1	0,484	0,444	Valid
2	0,621		Valid
3	0,638		Valid
4	0,470		Valid
5	0,482		Valid
6	0,586		Valid
7	0,605		Valid
8	0,476		Valid

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa instrumen variabel Pelayanan Publik (X) dinyatakan semuanya valid, karena nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai $r_{\text{tabel}} = 0,444$

Hasil uji validitas variabel kepuasan masyarakat (Y)

No.	R hitung	R tabel	Keterangan
1	0,616	0,444	Valid
2	0,755		Valid
3	0,601		Valid
4	0,650		Valid
5	0,489		Valid
6	0,548		Valid
7	0,541		Valid
8	0,690		Valid

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa instrumen variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dinyatakan semuanya valid, karena nilai r_{hitung} lebih besar dari $r_{tabel} = 0,444$.

2. Uji reliabilitas data

Dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan program SPSS 16.0. Uji reliabilitas dilakukan pada taraf $\alpha = 0,05$. Instrumen dapat dikatakan reliabel jika nilai alpha α lebih besar dari r_{tabel} (0,444). Berikut hasil pengolahan uji reliabilitas dengan menggunakan program SPSS 16.0 :

Kategori	Nilai (α)	Keterangan
Pelayanan Publik	0,722	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,747	Reliabel

Hasil Uji Reliabilitas menunjukkan angket X sebesar 0,722 dan angket Y sebesar 0,747. Berdasarkan nilai koefisien tersebut dapat disimpulkan bahwa semua angket dalam penelitian ini reliabel atau konsisten. Karena setian nilai alpha (α) melebihi nilai taraf signifikansi 5% yaitu 0,444.

Analisis regresi sederhana

Regresi linear sederhana yaitu suatu model linear regresi yang variabel dependennya merupakan fungsi linier dari variabel bebas. Hasil perhitungan regresi linier sederhana tersebut dapat terlihat pada tabel sebagai berikut :

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.896	6.020		1.976	.064
x	.592	.221	.533	2.674	.015

a. Dependent Variable: y

Berdasarkan hasil dari tabel diatas dapat disusun persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = 11,986 + 0,592x$$

Dari persamaan regresi sederhana dapat dilihat bahwa dalam keadaan konstan atau tetap maka variabel dependen atau kepuasan masyarakat akan naik sebesar 11,986 dari semula. Nilai koefisien untuk variabel sebesar 0,592, ini menunjukkan bahwa pelayanan publik mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel independen (pelayanan publik) maka variabel dependen kepuasan masyarakat akan naik sebesar 0,592.

Hasil uji korelasi

Analisis korelasi linear sederhana (*bivariate correlation*) digunakan untuk mengetahui ada atau tidak hubungan antara dua variabel dan juga untuk mengetahui seberapa erat hubungan antara dua variabel. Koefisien korelasi sederhana dilambangkan r adalah suatu ukuran arah dan kekuatan hubungan linear antara dua variabel independen x dan variabel dependen y, dengan ketentuan nilai r berkisar dari harga $(-1 \leq r \leq +1)$. Apabila nilai r sama dengan -1 artinya korelasinya negatif sempurna

(menyatakan arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen adalah negatif dan sangat kuat), $r = 0$ artinya tidak ada korelasi, $r=1$ berarti korelasi nya sangat kuat dengan arah yang positif. Sedangkan arti harga r akan dikonsultasikan dengan tabel. Menurut Sugiyono (2016:187) pedoman tabel untuk memberikan interpretasi koefisien relasi sebagai berikut :

Interval Koefisien

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat kuat

Sumber: Sugiono, 2016:187

Correlations

	x	y
x		
Pearson Correlation	1	.533*
Sig. (2-tailed)		.015
N	20	20
y		
Pearson Correlation	.533*	1
Sig. (2-tailed)	.015	
N	20	20

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai *pearson correlation* sebesar 0,533 dengan nilai signifikan 0,15. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel pelayanan publik dan variabel kepuasan masyarakat mempunyai hubungan karena 0,533 masuk interval 0,400-0,599. Begitu juga sebaliknya kepuasan masyarakat mempunyai hubungan yang sama. Menurut Sugiyono (2016:187) interval korelasi 0,400-0,599 mempunyai hubungan sedang.

Hasil Uji t (*t-test*)

Derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,05 atau 5% apabila nilai t hasil perhitungan lebih besar daripada nilai t menurut tabel maka hipotesis alternatif (H_a), yang menyatakan bahwa variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen diterima. Hasil perhitungan uji t penelitian ini dapat terlihat pada tabel sebagai berikut :

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.896	6.020		1.976	.064
x	.592	.221	.533	2.674	.015

a. Dependent Variable: y

Jika menggunakan rumus maka dapat dilihat sebagai berikut:

$$t \text{ hitung} = 0,592/0,221$$

$$t \text{ hitung} = 2,674$$

Berdasarkan tabel diatas terlihat nilai signifikan pada variabel independen adalah 0,015. Nilai signifikan lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 (5%), atau nilai $0,015 < 0,05$, maka H_0 di tolak. Karena Variabel independen mempunyai t hitung yakni 2,674 dengan t tabel sebesar 1,734. Jadi t hitung lebih besar dari t tabel Jadi dapat disimpulkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. dapat disimpulkan bahwa variabel independen (X) memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (Y). Jadi dapat disimpulkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Sebaliknya, nilai R^2 yang mendekati satu menandakan variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat. Hasil perhitungan koefisien determinasi tersebut dapat terlihat pada tabel sebagai berikut :

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.533 ^a	.284	.245	3.603

a. Predictors: (Constant), x

Berdasarkan tabel diatas tampak bahwa nilai R sebesar 0,533 atau 53,3% yang menunjukkan hubungan antara dependen terhadap variabel independen cukup kuat. Sedangkan *R Square* sebesar 0,284 atau 28,4%. Hasil ini menunjukkan bahwa besar presentase variasi variabel dependen (Y) yang bisa dijelaskan oleh variabel independen (X) sebesar 28,4%.

Pembahasan

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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.. Dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa hasil dari serangkaian instrumen yang digunakan, yang diambil dari 20 responden masyarakat yang melakukan pelayanan pada izin produksi pangan industri rumah tangga memberikan penilaian untuk variabel pelayanan publik tersebut diukur melalui 6 indikator menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Badan Penanaman Modal Kota Batu dikategorikan baik karena nilai persentase dari keseluruhan pertanyaan yaitu 67,25%.

Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan masyarakat setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan yang harapan dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan masyarakat diukur dengan 7 indikator yang menunjukkan bahwa tanggapan responden pada indikator kepuasan masyarakat terkait pelayanan publik yang diberikan oleh Badan Penanaman Modal Kota Batu dikategorikan baik, karena nilai persentase keseluruhan pertanyaan yaitu 72%.

Dari kedua variabel yaitu variabel (X) independen pelayanan publik dan variabel (Y) dependen kepuasan masyarakat yang dijabarkan diatas, diperkuat dengan nilai korelasi (r) diatas 0,444. Nilai korelasi (r) lebih besar dari nilai kritis 0,444 dengan demikian bahwa semua item pertanyaan untuk semua variabel tersebut dinyatakan valid. Hal ini bermakna bahwa data yang dilaporkan peneliti tidak berbeda dengan data sesungguhnya yang terjadi pada obyek penelitian (Sugiyono,2012:267).

Bahwa semua item pertanyaan dari variabel penelitian mempunyai nilai *Cronbach Alpha* (α) lebih besar dari 0,444 yaitu 0,722 pada variabel pelayanan publik dan 0,747 pada variabel kepuasan masyarakat. Dengan demikian berarti bahwa item pertanyaan untuk semua variabel tersebut dinyatakan reliabel. Reliabilitas menunjuk pada sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik, instrument yang baik tidak bersifat tendensius mengarahkan pada responden untuk memilih jawaban tertentu (Arikunto, 2012:178).

Dari hasil persamaan regresi sederhana dapat diketahui bahwa dalam keadaan konstan atau tetap maka variabel dependen (kepuasan masyarakat) akan naik sebesar 11,986 dari semula. Nilai koefisien untuk variabel sebesar 0,592, ini menunjukkan pelayanan publik mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat karena nilainya tidak negatif. Jika koefisien negatif maka pelayanan publik berpengaruh negatif. Hala ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel independen atau pelayanan publik maka variabel dependen atau kepuasan masyarakat akan naik sebesar 0,592.

Dalam uji korelasi diketahui bahwa nilai *pearson correlation* sebesar 0,533 dengan nilai signifikan 0,15. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel pelayanan publik dan variabel kepuasan masyarakat mempunyai hubungan karena 0,533 masuk interval 0,400-0,599. Begitu juga sebaliknya kepuasan masyarakat mempunyai hubungan yang sama. Menurut Sugiyono (2016:187) interval korelasi 0,400-0,599 mempunyai hubungan sedang. Hubungan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik yang ada di Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu mempunyai hubungan dengan kepuasan masyarakatnya. Akan tetapi uji korelasi sederhana ini hanya digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel pelayanan publik dan variabel kepuasan masyarakat sedangkan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antar dua variabel tersebut harus dilakukan analisis regresi linear sederhana.

Dari hasil analisis dengan menggunakan uji t (t -test) nilai signifikan pada variabel independen adalah 0,015. Nilai signifikan lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 (5%), atau nilai $0,015 < 0,05$, maka H_0 di tolak. Karena Variabel independen mempunyai t hitung yakni 2,674 dengan t tabel sebesar 1,734. Jadi t hitung lebih besar dari t tabel dapat disimpulkan bahwa variabel independen (X) memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (Y). Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel independen (X) mempunyai hubungan yang searah dengan variabel dependen (Y). Jadi dapat

disimpulkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Ini berarti bahwa semakin meningkat pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu maka semakin meningkat pula kepuasan masyarakat. Sebaliknya semakin rendah pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu maka semakin rendah kepuasan masyarakat.

Kesimpulan

Berdasarkan uji hipotesis dengan menggunakan SPSS 16.0 diperoleh nilai t hitung sebesar 2,674 dengan nilai signifikansi $0,015 < 0,05$, sehingga dari hasil tersebut membuktikan bahwa Hipotesis Nol (H_0) ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang nyata variabel pelayanan publik (x) terhadap variabel kepuasan masyarakat (y). Serta berdasarkan persamaan regresi antara variabel *independent* terhadap variabel *dependen* sebesar 0,284 (28,4%) yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel pelayanan publik memiliki sumbangan efektif sebesar 0,284 (28,4%), sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman Umum Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan Publik.*
- Sanusi Anwar. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung : Alfabeta\
- Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sunyoto Danang. (2013). *Teori, Kuesioner, dan Proses Analisis Data Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.*