

# **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan**

**Nabila Ayu Arisanti<sup>1</sup> & Dinda Genta Wicara<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau

Jln. HR Subrantas KM 12 Telp (0761) 63237 Fax (0761) 63366

Email : [dindagentawicara@lecturer.stieriau-akbar.ac.id](mailto:dindagentawicara@lecturer.stieriau-akbar.ac.id) (Korespondensi)

**Abstract :** This research will be conducted at the Pangkalan Kerinci Sub-District Office, Pelalawan Regency and the observation time is in early September 2024. The purpose of this study is to determine the effect of service quality on public satisfaction at the Pangkalan Kerinci Sub-District Office, Pelalawan Regency. The sample in this study was 95 people who had been simplified using the Slovin formula. In this study, the sample method used the accidental sampling technique. Data analysis in this study used descriptive and quantitative methods. Based on the results of the research analysis, it was found that Service Quality had a significant effect on public satisfaction at the Pangkalan Kerinci Sub-District Office, Pelalawan Regency where  $t$  count =  $13.179 > t$  table = 1.98552. The results of simple linear regression obtained the regression equation  $Y = 4.200 + 0.772X$ , this means that the results of the study are the same as the research hypothesis. The  $R^2$  value is 0.814, which means that the influence of Service Quality has a significant effect on public satisfaction at the Pangkalan Kerinci District Office, Pelalawan Regency, is 66,1% while 33.9% is influenced by other variables not studied in this study.

**Keyword :** Service Quality, Public Satisfaction

## **PENDAHULUAN**

Pelaksanaan pelayanan dalam suatu institusi atau organisasi memiliki peran terhadap kelancaran operasionalnya. Di lingkungan organisasi, khususnya pada instansi perkantoran, pelayanan dituntut untuk dilaksanakan secara cepat dan tepat sebagai bagian dari tanggung jawab institusional. Dalam organisasi sektor publik, kualitas pelayanan tercermin melalui efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaannya. Semakin responsif dan akurat suatu pelayanan, maka semakin tinggi pula mutu pelayanan yang dapat dirasakan oleh masyarakat. Kantor sebagai unit pelayanan publik berupaya untuk memberikan pelayanan yang optimal demi mencapai tingkat kepuasan pengguna layanan.

Penyelenggaraan aktivitas pelayanan kantor diarahkan pada pencapaian efisiensi dan efektivitas kerja. Efisiensi berkaitan

dengan metode atau pendekatan yang digunakan untuk mencapai tujuan, baik dengan cara yang cepat maupun lambat, selama hasil yang diperoleh tetap sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Sementara itu, efektivitas lebih menitikberatkan pada sejauh mana tujuan tersebut berhasil dicapai. Tingkat kepuasan masyarakat akan terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi mereka. Dalam hal ini, kriteria objektif yang ditentukan sebelumnya dapat diwujudkan dalam praktik melalui pencapaian hasil terbaik yang menjadi standar ideal. Namun demikian, standar ideal ini dapat dianggap belum memadai apabila dilihat dari sudut pandang subjektif pengguna layanan.

Kualitas pelayanan sendiri dapat diukur dari beberapa aspek, yaitu potensi atau kapabilitas penyedia layanan (misalnya, kompetensi staf), proses

pelayanan (seperti kecepatan dan ketepatan), serta hasil akhir berupa tingkat kepuasan masyarakat. Berkaitan dengan pelayanan publik di Kantor Camat Pangkalan Kerinci, Kabupaten Pelalawan, yang melayani sejumlah masyarakat dalam wilayah administratif tersebut.

Dalam penelitian ini yang menjadi rumusan masalah adalah apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang menalukan pengurusan di Kantor Camat. Sedangkan yang menjadi tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang melakukan pengurusan di Kantor Camat Pangkalan Kerinci.

## TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Harbani Pasolong (2010: 221-222), "Semakin baik kepemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust)".

Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, "Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan". Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

Kepuasan masyarakat terhadap Kepuasan Masyarakat pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks

Kepuasan Masyarakat. Keputusan Menteri Pidayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan

Instansi Pemerintah menyebutkan 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

Menurut William J. Stanton oleh sunyoto (2015:191), Pemasaran adalah suatu system total dari kegiatan bisnis yang dirancang untuk menentukan pokok dan program pemasaran rencanakan, menentukan harga, promosi dan mendistribusikan barang-barang yang dapat memuaskan keinginan dan mencapai pasar sasaran serta tujuan perusahaan. Menurut Fandy Tjiptono (2015:16) adalah: Manajemen pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan konsepsi penentuan harga, promosi dan distribusi barang, jasa dan gagasan untuk menciptakan pertukaran dengan kelompok sasaran yang memenuhi tujuan pelanggan dan organisasi

Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2018:36), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/ kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Berdasarkan penjelasan diatas, kami dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah bentuk totalitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara secara maksimal apabila dapat menyediakan produk atau jasa berdasarkan kesesuaian dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Menurut Ibrahim dalam Hardiansyah (2018:55) menyebutkan bahwa: “kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”. Pengertian pelayanan dan publik di atas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karenanya, berbagai aktivitas pelayanan pada dasarnya memiliki karakteristik tertentu dan terbagi ke dalam beberapa jenis pelayanan. Karakteristik pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (2013) adalah sebagai berikut:

Memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggarannya

- a. Memiliki kelompok kepentingan yang luas, termasuk kelompok sasaran yang ingin dicapai
- b. Memiliki tujuan sosial dituntut untuk akuntabel kepada publik, memiliki konfigurasi indikator Kepuasan Masyarakat yang perlu kelugasan dan seringkali menjadi sasaran isu politik

### Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2018:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Tangible (berwujud) Kualitas Pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruangan tunggu, tempat informasi
- b. Reliability (kehandalan) Kemampuan dan kendala untuk menyediakan

- pelayanan yang terpercaya
- c. Responsiveness (ketangggapan) Kesanggupan untuk membawa membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
  - d. Assurance (jaminan) Kemampuan dan keramahan serta sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
  - e. Empathy (Empati). Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai tehadap konsumen.

### Kepuasan Masyarakat

Kotler dan Keller (2021) mengatakan bahwa “Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara Kepuasan Masyarakat (hasil) produk yang dipirkan terhadap Kepuasan Masyarakat (atau hasil) yang diharapkan”.

Menurut Priansa dalam bukunya Manajemen Organisasi Publik (2018:156) mengatakan bahwa “Kepuasan publik merupakan respons publik terhadap ketidak sesuaian antara tingkat harapan yang dimiliki dan Kepuasan Masyarakat aktual yang dirasakan setelah memanfaatkan pelayanan publik.

Menurut Indrasari (2019:87-88) dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama dan harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu: 1. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas bila evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan memang berkualitas; 2. Kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan; 3. Emosional, pelanggan akan merasa bangga dan yakin bahwa orang lain akan kagum terhadap mereka, apabila memakai produk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi; 4. Harga, produk dengan kualitas yang sama tetapi harga yang relatif rendah menawarkan nilai yang lebih besar kepada pelanggan; 5. Biaya, pelanggan yang tidak mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang

waktu untuk mendapatkan suatu produk cenderung merasa puas dengan produk tersebut.

Menurut IKM Indeks Kepuasan masyarakat MENPAN. 63/kep/M. PAN.14 Tahun 2017 :

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme,dan Prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan Sarana dan prasarana.

Sebuah pelayanan publik dapat dikatakan berhasil apabila masyarakat yang dilayani merasa puas, sebaliknya jika masyarakat merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah maka Kepuasan Masyarakat organisasi publik bisa dikatakan kurang baik dalam menjalankan tugasnya. Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan dikemukakan Kotler (2021) menyatakan bahwa: "kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang disebabkan oleh Kepuasan Masyarakat atau hasil suatu produk yang dirasakan, dibandingkan dengan harapannya. Apabila jasa yang didapat pelanggan lebih kecil dari apa yang diharapkan pelanggan maka pelanggan akan menjadi tidak puas, tidak tertarik dan kecewa kepada penyedia jasa yang bersangkutan. Sedangkan apabila jasa yang dirasa oleh pelanggan melebihi apa yang diharapkan maka pelanggan akan merasa puas. Tingkat kepuasan pelanggan dapat diperoleh setelah terjadinya tahap pembelian dan pemakaian". Berdasarkan uraian diatas maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan publik karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai

kebutuhannya. Karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. Menurut Sinambela (2010:128) adalah "Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat suatu produk secara fisik.

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Harbani Pasolong (2010: 221-222), "Semakin baik kepemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust)". Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

## METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian berada di Pangkalan Kerinci Bar., Kec. Pangkalan Kerinci, Kabupaten Pelalawan. Menurut Sugiyono (2012:115) Populasi adalah wilayah generalisasi yangterdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pada tahun 2024 yang berjumlah 1775 orang.

Ridwan (2014; 70) mengatakan bahwa sampel adalah bagian dari populasi. Penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik penarikan Nonprobability Sampling yaitu dengan menggunakan purposive sampling. Pengertian Nonprobability Sampling menurut Sugiyono (2010; 218) yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sedangkan besarnya sampel dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus Slovin (Umar, 2010; 78), sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= N/(1+(N.e^2)) \\ n &= 1775/(1+1775(10\%)^2) \\ n &= 94,66 = 95 \text{ orang.} \end{aligned}$$

P.ISSN: 1410-7988 E.ISSN: 2614-123X

Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 95 orang masyarakat pada Kantor Camat Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan. Purposive sampling adalah teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif (Sugiyono, 2010: 218). Teknik ini digunakan untuk memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data dan juga menghemat waktu serta biaya, karena responden yang dipilih berdasarkan kriteria yang ditetapkan oleh perusahaan. sehingga jumlah sampel yang diteliti adalah sebanyak 95 orang. Dengan menyebarluaskan angket/kuesioner, menggunakan skala likert untuk mengukur interval skor.

Menggunakan metode deskriptif dan kuantitatif ; Menurut Sugiyono (2013: 35) Metode Penelitian Kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Menurut Sujarwini (2014:192), Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Menurut Suwanto (2014:81), reliabilitas merupakan tingkatan yang konsisten terhadap pengukuran sebuah penelitian. . Dasar pengambilan uji Normalitas adalah jika signifikan lebih besar dari  $a=5\%$  maka menunjukkan distribusi data normal, Ghazali dalam Bachtiar Arifudin Husain (2018;121).

1. Jika data menyebar disekitar garis-garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonalatau grafik histogram tidak menunjukkan distribusi normal, maka model regresitidak

memenuhi asumsi normalitas. Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan variabel independen mempunyai distribusi data normal atau mendekati normal.

Menurut Sugiyono (2013:237) regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional atau kasual satu variabel independent dengan satu variabel dependen. Regresi berarti peramalan, penaksiran atau pendugaan. Rumus regresi linear sederhana adalah :

$$Y = a + bx$$

## HASIL PENELITIAN

Tanggapan responden terhadap variabel Kepuasan Masyarakat memiliki skor rata-rata tanggapan responden sebesar 4,11 yang berada pada skala interval 3,41 – 4,20, hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap Kualitas Pelayanan (X) adalah setuju. Skor rata-rata bahwa tanggapan responden terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) adalah sebesar 3,99 yang berada pada skala interval 3,41 – 4,20, hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) adalah setuju.

Dapat dijelaskan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur indikator pada variabel Kualitas Pelayanan (X) mempunyai koefisien korelasi atau nilai  $r$  hitung yang lebih besar dari  $r$  tabel. Nilai  $r$  tabel untuk 95 sampel pada tingkat kepercayaan 5% adalah 0.2017, karena semua nilai  $r$  hitung lebih besar dari 0.2017 maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator variabel Kualitas Pelayanan(X) dikatakan valid atau memenuhi syarat.

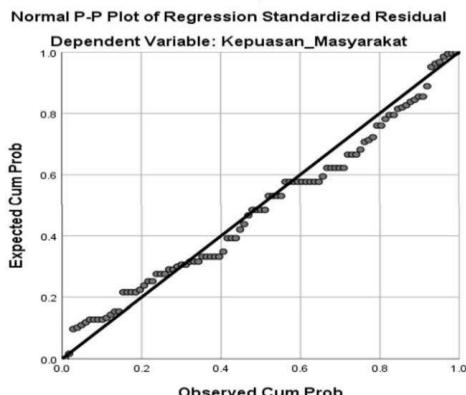
Dapat dijelaskan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur indikator pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y) mempunyai koefisien korelasi atau nilai  $r$  hitung yang lebih besar dari  $r$  tabel. Nilai  $r$  tabel untuk 95 sampel pada tingkat kepercayaan 5% adalah 0.2017, karena semua nilai  $r$  hitung lebih besar dari 0.2017 maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dikatakan valid atau

memenuhi syarat.

Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan nilai koefesien  $\alpha$  (*Alpha*) dari variabel-variabel yang diteliti menunjukkan hasil yang beragam dan variabel nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa

alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

**Gambar 1 : Uji Normalitas**



Sumber : Hasil Olah Data spss 2025

Berdasarkan grafik Uji Normalitas di atas, dapat diketahui bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Ini

menunjukkan distribusi data bersifat normal, sehingga asumsi untuk melakukan model regresi linier Sederhana dapat dilakukan.

**Tabel 1. Regresi Linier**

Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients			
			Beta			
Model B		Std. Error			t	Sig.
1	(Constant)	4,2	2,414		1,74	0,085
	Kualitas_Pelayanan	0,77	0,059	0,807	13,18	0

Sumber : Hasil Olah Data spss 2025

Berdasarkan persamaan Regresi ini  $Y=4,200 + 0,772X$ , maka dapat dilihat konstanta (a) sebesar 4,200 berarti pada saat Kualitas Pelayanan tidak ada maka Kepuasan Masyarakat masih tetap diperoleh sebesar 4,200. Sedangkan pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) adalah positif terbukti dari hasil  $b = 0,772$  yang berarti bahwa setiap kenaikan variabel Kualitas Pelayanan satu satuan maka akan dapat menaikan variabel Kepuasan Masyarakat sebesar 0,772 satuan begitu juga setiap penurunan variabel Kualitas Pelayanan satu satuan maka akan dapat menurunkan variabel Kepuasan Masyarakat sebesar 0,772 satuan.

Selanjutnya untuk Nilai  $t_{tabel}$  diperoleh dari tabel t dimana pada tingkat

signifikan 95% dan jumlah responden 95 maka diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar  $t_{(95\%, n-k-1)} = t_{(0,05, 95-1-1)} = 1,98580$ . Sedangkan nilai  $t_{hitung}$  dapat dilihat pada tabel 5.29 di atas. Hasil pengolahan data diperoleh bahwa pengujian hipotesis dengan uji t terdapat adanya  $t_{hitung}$  sebesar 13,179 berarti  $t_{hitung} = 13,179 > t_{tabel} = 1,98552$  yang berarti Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan.

**Tabel 2 Model Summary**

		Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
Model R	R Square		
1	.807a	0,661	0,658

Sumber : Hasil Olah Data spss 2025

Dari hasil SPSS diperoleh Nilai koefisien determinan (R Square) sebesar 0,661. Hal ini berarti bahwa pengaruh produk terhadap Kepuasan Masyarakat adalah sebesar 66,1% sedangkan sisanya sebesar (100% - 66,1%) = 33,9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel Kualitas Pelayanan ini.

## KESIMPULAN

Persamaan regresi sebagai berikut:  $Y = 4,200 + 0,772X$ . Berdasarkan persamaan diatas maka dapat dilihat konstanta (a) sebesar 4,200 berarti pada saat Kualitas Pelayanan tidak ada maka Kepuasan Masyarakat masih tetap diperoleh sebesar 4,200. Sedangkan pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) adalah positif terbukti dari hasil  $b = 0,772$  yang berarti bahwa setiap kenaikan variabel Kualitas Pelayanan satu satuan maka akan dapat menaikkan variabel Kepuasan Masyarakat sebesar 0,772 satuan begitu juga setiap penurunan variabel Kualitas Pelayanan satu satuan maka akan dapat menurunkan variabel Kepuasan Masyarakat sebesar 0,772 satuan.

Dari hasil uji parsial (uji t), nilai t yang diperoleh tersebut signifikan dimana  $t_{hitung} = 13,179 > t_{tabel} = 1,98552$  dengan signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak. Maka, Ini berarti variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan.

Pada pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ), didapat nilai  $R^2 = 0,661$  berarti hubungan antara variabel bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap variable terikat (Kepuasan Masyarakat) sebesar 66,1%. Sedangkan sisanya 33,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masukkan dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Husein, Umar. 2010. *Riset Pemasaran dan Bisnis*. Gramedia Pustaka Utama:Jakarta.
- Husain, B. A. (2018). *Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Pada PT. Bank Danamon Tbk Cabang Bintaro)*. Jurnal Disrupsi Bisnis, 1(1).
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan
- KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. Marketing Managemen, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- \_\_\_\_\_. (2021). Intisari Manajemen Pemasaran (A. Pramesta (ed.)). Penerbit Andi.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung
- Riduwan. 2014. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung
- \_\_\_\_\_. 2012. "Memahami Penelitian Kualitatif" Bandung ALFABETA
- Sunjoyo, dkk. (2013). *Aplikasi SPSS untuk Smart Riset*, Bandung: Alfabeta.
- Suwatno, H. & Donni Juni Priansa. 2014.

- Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis.* Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. 2014. *Metodologi Penelitian: Lengkap, Praktis & Mudah Dipahami.* Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Stanton, W. J. (2012). *Prinsip Pemasaran* (terjemahan: Yohanes Lamarto). Jakarta: Erlangga.
- Sunyoto, D. (2015). *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.* Yogyakarta: CAPS.
- Priansa, D. J. (2018). *Manajemen Organisasi Publik: Mengembangkan Organisasi Modern Berorientasi Publik.* Bandung: Pustaka Setia.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi.* Jakarta: Bumi Aksara.