



**Juhanperak**  
e-ISSN : 2722-984X  
p-ISSN : 2745-7761

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI  
KANTOR CAMAT KECAMATAN HULU KUANTAN KABUPATEN  
KUANTAN SINGINGI**

**Rinta Mailani**

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi

Jl. Gatot Subroto KM.7 Kebun Nenas, Desa Jake, Kab. Kuantan Singingi Email :

[rintamailani05@gmail.com](mailto:rintamailani05@gmail.com)

**Abstrak**

*Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kecamatan Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi. Teknik penarikan sampel untuk Masyarakat yang ada di Kecamatan hulu kuantan berjumlah 99 orang, dimana populasi Masyarakat yang ada di Kecamatan Hulu Kuantan berjumlah 8,678 orang, maka penentuan sampel peneliti menggunakan teknik Teknik sampling yang digunakan adalah simple random sampling ( secara acak). simple random sampling adalah metode pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Penelitian ini menggunakan dengan metode observasi, kuesioner dan dokumentasi. Dalam menganalisa data yang ada, penulis menggunakan teknik metode kuantitatif. Namun berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang telah di lakukan mengenai Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi menghasilkan nilai rata-rata 3,36 berarti berada pada interfal cukup memuaskan.*

**Kata kunci : Analisis Pelayanan, Kepuasan Masyarakat**

**Abstract**

*This research was conducted with the aim of knowing how to analyze community satisfaction in public services at the sub-district office of Hulu Kuantan, Kuantan Singingi district. The sampling technique for the community in Hulu Kuantan District is 99 people, where the population of the community in Hulu Kuantan District is 8,678 people, so the researcher used a simple random sampling technique to determine the sample. Simple random sampling is a method of taking sample members from a population that is carried out randomly without regard to the strata in that population. This study uses the method of observation, questionnaires and documentation. In analyzing existing data, the authors use quantitative method techniques. However, based on the results of distributing questionnaires that have been carried out regarding the Analysis of Community Satisfaction in Public Services at the Hulu Kuantan Subdistrict Office, Kuantan Singingi Regency, it produces an average value of 3.36, meaning it is in the quite satisfactory interval.*

**Keywords: Service Analysis, Community Satisfaction**



## **1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Contoh dari pelayanan dalam bentuk barang publik meliputi jalan raya, air bersih, listrik dan sebagainya, sedangkan contoh pelayanan dalam bentuk jasa publik meliputi pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan dan penyelenggaraan transportasi. pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah.

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi adalah memberikan pelayanan baik kepada unitl-unit kegiatan di dalam organisasi maaupun kepada pihak di luar organisasi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap Pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Hal tersebut



merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan etisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat ( menyebutkan bahwa 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 peleyanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan aparatur pemerintahan Kecamatan selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja pegawainya.

Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan Cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan. Semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus Segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung. Salah satu kantor pemerihan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan ditingkat kecamatan. Layanan yang di berikan contohnya:



## 1. Pelayanan Umum

No.	Lingkup Pelayanan Umum
1.	Pelayanan legalisasi surat-surat keterangan
2.	Pelayanan legalisasi surat-surat pengantar
3.	Pelayanan Permohonan Surat Pemberitahuan Pelaksanaan Penelitian.

Tabel 1.1 Pelayanan Umum

## 2. Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pelayanan Administrasi kependudukan merupakan pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Kuantan Singingi. Untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan di setiap kecamatan, termasuk di Kecamatan Hulu Kuantan yang ruang pelayanannya menjadi satu dengan Ruang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Ruang Pelayanan PATEN).

No.	Lingkup Pelayanan Administrasi Kependudukan
1.	KK
2.	KTP
3.	Akta Kelahiran
4.	Akta Kematian
5.	Surat Keterangan Pindah dll.

Tabel 1.2 Lingkup Pelayanan Administrasi Kependudukan

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kantor Camat kecamatan hulu Kuantan, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan. Fasilitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi pelanggan atau masyarakat merupakan salah satu hal yang



perlu diperhatikan. Fasilitas pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan dianggap masih kurang memadai, seperti tempat duduk pada ruang tunggu yang masih kurang, dan belum tersedia tempat parkir yang nyaman serta tidak beraturan. Hal ini dapat mengganggu dan menghambat kelancaran kegiatan pelayanan. Faktor lain yang dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan adalah keamanan di Kantor Camat Hulu Kuantan dianggap masih kurang. Hal ini dapat dilihat dari belum adanya petugas parkir, sehingga keamanan kendaraan masyarakat tidak terjamin.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah daya tanggap aparatur. Ketika masyarakat datang pada saat kantor sudah buka, masyarakat harus menunggu sekitar beberapa jam untuk mendapatkan pelayanan dengan alasan aparatur yang harus sarapan terlebih dahulu dan kembali ke kantor dengan waktu yang tidak ditentukan.

Kegiatan pelayanan yang diberikan Di Kantor Camat Hulu Kuantan akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat.

Berdasarkan pengamatan peneliti ditemukan beberapa permasalahan mengenai Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik Di Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi masih banyak pegawai kantor Camat Hulu Kuantan yang kurang memuaskan dalam melakukan pelayanan yaitu responsif yang lambat.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, yang sekaligus juga melatar belakangi penulisan untuk menuangkan dalam sebuah penelitian dengan judul "**Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.**"

## **2. LANDASAN TEORI**

### **2.1 Teori/Konsep Ilmu Administrasi Negara**



Secara Etimologis, administrasi berasal dari kata *ad* dan *ministrate* yang berarti melayani, membantu, memenuhi, melaksanakan, menerapkan, mengendalikan, menyelenggarakan, mengarahkan, menghasilgunakan, mengelola, melaksanakan. mengemudikan, mengatur, mengurus. mengusahakan, dan mendayagunakan.

Menurut Pasaolong (2017:3) Administrasi adalah pekerjaan terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien, dan rasional.

## **2.2 Teori/Konsep pelayanan publik**

Secara etimologi, kamus besar bahasa indonesia mengatakan pelayanan ialah "usaha melayani orang lain". Menurut Hayat (2017: 22) pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang di atur oleh perundang- undangan. Pelayanan mempunyai makna yang melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan pengabdian secara profesional dan proporsional. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani secara sungguh- sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.

## **2.3 Teori/ Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia**

Secara umum dapat dikemukakan bahwa "Manajemen adalah suatu keahlian untuk merencanakan, melaksanakan, dan mengawasi penggunaan sumber daya secara efektif serta efisien dalam rangka mencapai suatu tujuan. Manajemen merupakan proses perencanaan dan pelaksanaan kegiatan guna mencapai tujuan organisasi dan bekerjasama dengan orang lain serta sumber daya yang dimiliki organisasi tersebut.

## **2.4 Teori/Konsep Organisasi**

Menurut Kamus Besar Indonesia (KBBI), organisasi adalah kesatuan (susunan dan sebagainya) yang terdiri dari atas bagian-bagian dalam perkumpulan dan sebagainya untuk tujuan tertentu atau kelompok kerja sama antara orang-orang yang diadakan untuk mencapai tujuan bersama.



Menurut Miftah Thoha (2014:113), “Organisasi merupakan suatu batasan-batasan tertentu dengan demikian seorang yang melakukan hubungan interaksi dengan lainnya tidak atas kemauan sendiri. Mereka dibatasi oleh aturan-aturan tertentu”.

## **2.5 Teori/ konsep kepuasan masyarakat terhadap pelayanan**

Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggaraan pelayanan publik. Biaya pelayanan adalah segala biaya ( dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbalan jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.

## **3. METODE PENELITIAN**

Dalam Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif, dimana penelitian kuantitatif ini dapat diterapkan pada kejadian/peristiwa yang dapat diekspresikan dalam bentuk jumlah atau kuantitas. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang menggunakan statistic dengan mengumpulkan data kuantitatif dari studi penelitian.

(Menurut Muri Yusuf dalam metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan penelitian gabungan, 2016 : 45) data yang dikumpulkan tersebut berupa angka sebagai lambang dari peristiwa atau kejadian dan dianalisis menggunakan teknik statistik.

Menurut Sugiyono (2017:11), penelitian kuantitatif dalam melihat hubungan variabel terhadap obyek yang diteliti lebih bersifat sebab dan akibat (kasual), sehingga dalam penelitiannya ada variabel independen dan dependen.

Populasi dalam dunia penelitian dalam buku penelitian kuantitatif adalah segala hal yang menyangkut objek penelitian sebagai sumber data penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Masyarakat di Kecamatan Hulu



Kuantan yang berjumlah 8.678 jiwa terdiri dari 4.325 laki-laki dan 4.352 perempuan sumber data Kecamatan Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi. Dalam metode ini, sampel diambil dengan pertimbangan tertentu, atau kriteria yang memiliki hubungan yang erat dengan kriteria populasi.

Sampel adalah setengah dari popoulasi yang akan diteliti. Dengan kata lain, sampel adalah cara pengumpulan data dengan mengambil sebagian anggota populasi untuk diteliti atau pengumpulan data melalui sampel.

Sedangkan penarikan besaran sampel, menggunakan rumus Slovin, sehingga penghitungan sampel yang dilakukan yaitu dengan nilai kritis 10%, sebaigai berikut :

Rumus yaitu :

$$= \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah seluruh populasi

e = Persentase kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan (1%, 5% atau 10%)

$$= \frac{8.678}{1+8.678 (10\%)^2}$$

$$= \frac{8.678}{1+8.678 (0,01)}$$

$$= \frac{8.678}{1+86.78}$$

$$= \frac{8.678}{8.778}$$

n = 99 orang maka jumlah respondennya berjumlah 99 orang.



Kuesioner adalah pertanyaan secara rinci dan tertulis yang telah direncanakan sebelumnya. Kuesioner terbagi menjadi dua yakni kuesioner tertutup adalah (peneliti telah menyediakan pilihan jawaban) dan kuesioner terbuka (responden berkesempatan untuk bebas menjawab pertanyaan).

Angket dalam penelitian ini adalah angket tertutup. Angket tertutup adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden tinggal memberikan tanda check list (√) pada kolom atau tempat yang sesuai, dengan angket langsung menggunakan skala bertingkat. Skala bertingkat dalam angket ini menggunakan modifikasi skala likert dengan 4 pilihan jawaban, yaitu “Sangat memuaskan”, “memuaskan”, “kurang memuaskan”, “Tidak memuaskan”.

Teknik analisa data yang digunakan adalah metode yang bersifat deskriptif kuantitatif, dimana dalam penelitian kuantitatif menggunakan instrumen yang digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan untuk menghasilkan data yang akurat, maka setiap instrumen menggunakan skala.

Jawabam item instrumen yang berupa pertanyaan dengan mempunyai gradasi sangat positif dan sangat negative atau berupa kata-kata antara nya :

**Tabel 3.1 : Skala Pengukuran Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi..**

Alternatif Jawaban	Bobot	
	Favorable (+)	Unfavorable (-)
Sangat memuaskan	4	1
memuaskan	3	2
Kurang memuaskan	2	3
Tidak tidak memuaskan	1	4

Setelah membuat tabulasi data, penulis menghitung skor masing-masing item, skor masing-masing responden, serta rata-rata skor responden. Kemudian data disajikan dengan persentase. Dalam pengolahan data tersebut digunakan rumus sebagai berikut :



$$= \frac{f \times 100\%}{N}$$

Keterangan :

P: Angka Presentase

F: Frekuensi

N: Jumlah Frekuensi

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini penulis menentukan banyak kelas interval sebesar 5, rumus yang digunakan sebagai berikut :

1,00 – 1,79 = Tidak Memuaskan

1,80 – 2,50 = Kurang Memuaskan

2,60 - 3,39 = Cukup Memuaskan

3,40 – 4,19 = Memuaskan

4,20 – 5,00 = Sangat Memuaskan

Untuk mengetahui tanggapan responden masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Siangi yang dipaparkan berikut ini :

Sangat Memuaskan : Jika rata-rata hasil penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 4,20 – 5,00

Memuaskan : Jika rata-rata hasil penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 3,40 – 4,19

Cukup memuaskan : Jika rata-rata hasil penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 2,60 – 3,39

Kurang Memuaskan : Jika rata-rata hasil penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 1,80 – 2,59

Tidak Memuaskan : Jika rata-rata hasil penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 1,00 – 1,79



Berdasarkan analisis diatas dari hasil sebaran kuesioner didapat nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 3,36 yang berada pada interval Cukup memuaskan. Jika rata-rata penelitian terhadap seluruh indikator yang telah ditetapkan berada pada rentang 2.60 - 3,39 berarti Cukup memuaskan hal ini dikarenakan dari 6 indikator yang digunakan pada penelitian ini yaitu Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, saran dan masukan, perilaku dan pelaksana, waktu penyelesaian, Kewajaran Biaya Pelayanan, Dari hasil sebaran kuesioner rata-rata Cukup memuaskan.

Indikator Prosedur Pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan sebaran kuesioner didapat nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 2,26 yang berada pada interval cukup memuaskan, yang mana prosedur pelayanan yang diberikan Kantor Camat sudah cukup memuaskan, terlihat dengan cukup mudah dipahami alurnya tidak terlalu berbelit-belit. Namun dari segi disiplin kurang sebab masyarakat sudah berdatangan ke Kantor Camat, sedangkan pegawai masih ada yang belum ada ditempat pemberian pelayanan. Yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

Indikator Persyaratan Pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan . Sebaran kuesioner didapat nilai rata-rata hasil penelitian yaitu 3,16 yang berada pada interval Cukup memuaskan. Yang mana persyaratan yang diberikan sudah cukup baik, terlihat dari masyarakat yang datang sudah membawa persyaratan sesuai kebutuhan untuk memperoleh pelayanan. Syarat yang harus dipatuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan , baik persyaratan teknis maupun administratif.

Indikator Saran Dan Masukan Di Kantor Camat Hulu Kuantan, sebaran kuesioner didapat nilai rata-rata yaitu 2,93 yang berada pada interval cukup memuaskan. Yang mana petugas memberikan arahan atau masukan terhadap suatu permasalahan dalam pelayanan.

Indikator perilaku dan pelaksana sikap petugas dalam memberikan pelayanan di kantor camat hulu kuantan, sebaran kuesioner di dapat nilai rata-rata 3,05 yang berada pada interval cukup memuaskan. Yang mana petugas yang ada di kantor camat hulu kuantan sudah melakukan tugasnya sesuai dengan bidang



pelayanan yang ada. Yang mana petugas yang memberikan pelayanan memang lebih fokus untuk melayani masyarakat yang datang ke Kantor. sebuah hal yang berupa ulasan, anjuran ataupun solusi terhadap suatu hal baik itu bisa berupa permasalahan, situasi yang sedang membutuhkan pendapat ataupun masukan dalam melakukan suatu hal.

Indikator waktu penyelesaian atau jangka waktu yang diperlukan untuk penyelesaian sebuah pelayanan di kantor camat hulu kuantan, sebaran kuesioner di dapat nilai rata-rata 3,41 yang berada pada interval memuaskan. Dimana jangka waktu penyelesaian di kantor camat hulu kuantan sudah tepat waktu. jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan sebuah proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Indikator kewajaran biaya pelayanan di Kantor Camat Hulu Kuantan, sebaran kuesioner didapat nilai rata-rata yaitu 3,37 yang berada pada interval Cukup Baik. yang mana masyarakat tidak dikenakan biaya untuk memperoleh pelayanan tetapi masih ada petugas yang memberikan pelayanan kepada sebagian masyarakat di pungut biaya terkait pelayanan. yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil sebaran kuesioner yang telah dilakukan mengenai Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi yang menghasilkan nilai rata-rata 3,36 berarti berada pada interval Cukup memuaskan. Hal ini dikarenakan dari indikator yang digunakan pada penelitian ini yaitu Prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, saran dan masukan, perilaku dan pelaksana, waktu penyelesaian, dan kewajaran biaya pelayanan sudah cukup memuaskan.

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan masukan dan



pertimbangan agar Analisis kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi dapat terlaksana dan berjalan dengan baik. Adapun saran-saran tersebut yaitu:

1. Memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang proses administrasi pelayanan dikantor camat hulu kuantan
2. Memudahkan masyarakat dalam proses administrasi pelayanan, sehingga masyarakat bisa merasa puas
3. Diharapkan petugas lebih bisa disiplin terutama mengenai waktu tugas.

### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Terimakasih saya ucapkan kepada kedua orang tua dan kakak utriana yang telah memberikan saya dukungan dapat menyelesaikan penelitian ini.

### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **Buku :**

- Achmad Nurmandi, 2016, *manajemen pelayanan publik*. Yogyakarta, PT. Sinergi Visi Utama.
- Afifuddin. 2012. Pengantar Administrasi Konsep, Teori, dan Implikasinya di Era Reformasi. Bandung: Alfabeta.
- Ahmad , Jamaludin, 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Ali, Faried. 2015. *Teori Dan Konsep Administrasi Dari Pemikiran Paradigmatik Menuju Redefenisi*. Raja Grafindo, Jakarta.
- Anggara, Sahya, 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. CV Pustaka Setia : Bandung.\
- Bangun, Wilson. 2012. “ *Manajemen sumber daya Manusia*”. Jakarta: Erlangga.
- Budiyanto, M.T, Eko,2013, *Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Edison, Emron, Anwar, Yohny dan Komariyah, Imas. 2016. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Alfabeta. Bandung.
- Hasibuan, Malayu. 2012 manajemen sumber daya manusia, PT Bumi Aksara : Jakarta*
- Hayat . 2017. *Manajemen pelyanan pubblk*. Jakarta :Rian Nugroho.



Kamus besar bahasa Indonesia ( KBBI) tentang *administrasi*.

Moenir, H.A.S, *Manajemen pelayanan umum Di Indonesia*, bumi aksara. Jakarta  
2015.

Pasalog.2017. *ilmu administrasi negara*. Bandung : Alfabeta.

Pramuji, S.2014. *Praktek Organisasi dan Metode*. Jakarta: Pusat  
Pendidikan dan Latihan Departemen Dalam Negeri.

Rifa'i, Muhammad.2016.*Dasar-dasar Manajemen* Wijaya, Candra dan  
Mengoptimalakan Pengelolaan Organisasi secara Efektif dan Efisien. Medan:  
Perdana Publishing

Siagian, Syafie, Inu Kencana, 2015. *Ilmu Administrasi* . Pustaka Pelajar,  
Yogyakarta.

Sugiono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung :  
Alfabeta.

Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung :  
Alfabeta.

Sunyoto, Danang. 2012. *Sistem Informasi Manajemen : Perspektif Organisasi*.  
Jakarta: PT. Buku Seru (CAPS)

The liang gie (Pasalog). 2017. *ilmu administrasi negara*. Bandung : Alfabeta.

Thoha, Miftah 2014. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*.  
Bandung : Alfa Beta

**Sumber lain:**

KEPMENPAN Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei  
kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik