

## Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Penerbitan Rekomendasi Peruntukan Ruang Pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung)

Dian Aviana, Eka Askafi, Ahsin Daroini

Magister Manajemen Universitas Islam Kadiri

email :deeaviana@gmail.com

*Good public services are services that are able to provide satisfaction to the community. Become the basic actualization and existence of bureaucracy which is reflected in attitudes and behavior in providing services to the community. This research uses quantitative research methods with a population of 60 communities as respondents.*

*This study aims: (1) Analyzing the effect service quality and service procedures on community satisfaction in carrying out service issuance of recommendations for the use of space. (2) Analyzing the effect of service quality on community satisfaction in carrying out the service of issuing recommendations for the use of space. (3) Analyzing the effect of service procedures on community satisfaction in performing services issuing recommendations for the use of space.*

*The research variables consist of dependent variable is community satisfaction and the independent variables, namely service quality and service procedures. The analysis used is data in the form of numbers. Whereas technical data analysis uses: (1) descriptive statistics, (2) inferential statistics, and (3) multiple linear regression tests. The results showed that: (1) The effect of service quality and service procedures had a significant effect on community satisfaction in carrying out service issuance of space utilization recommendations. (2) The effect of service quality has a significant influence on community satisfaction in carrying out the service of issuing recommendations for the use of space. (3) The effect of service procedures has a significant effect on community satisfaction in performing the service of issuing recommendations for the use of space. (4) Service Quality Variables have the most dominant influence on community satisfaction in carrying out services issuing recommendations for the use of space.*

**Keywords:** *service quality, service procedures, community satisfaction*

### Latar Belakang Teoritis

Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan publik menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang atau jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik.

Pamudji (2014) menjelaskan pelayanan publik adalah berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa. Hal yang sama dijelaskan oleh Widodo (2011) bahwa pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Sedangkan Djaenuri (2007) mendefinisikan tentang pelayanan masyarakat adalah suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari tugas umum pemerintahan mengenai bidang tugas pokok suatu instansi untuk dapat melayani kebutuhan masyarakat secara maksimal. Sedangkan Ndraha (2007) menjelaskan bahwa pelayanan pemerintah

kepada masyarakat adalah terkait dengan suatu hak dan lepas dari persoalan apakah pemegang hak itu dibebani suatu kewajiban atau tidak.

Menurut Supriatna (2010) menjelaskan bahwa isu peningkatan mutu pelayanan publik merupakan isu hangat dalam era pembangunan dewasa ini. Pelayanan umum merupakan isu sentral yang menentukan keberhasilan setiap lembaga pemberi pelayanan, hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Thoaha (2013) bahwa pelayanan publik menjadi salah satu indikator penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam melakukan tugas dan fungsinya. Baik tidaknya administrasi publik atau pemerintah itu dilihat seberapa jauh pelayanan publiknya itu sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (pasal 1) 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public.

Penjelasan mengenai hubungan pemerintah dengan masyarakat, menurut Saefullah (2007) pelayanan public (public service) adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Karenanya birokrasi publik (pemerintah) berkewajiban untuk memberikan layanan public yang baik dan profesional.

Berdasarkan teori tersebut di atas, menunjukkan bahwa pelayanan public berkaitan dengan kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk melayani masyarakat dalam rangka mencapai tujuan pemerintahan dan pembangunan.

Rendahnya mutu pelayanan public yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap pelayanan yang berikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi.

Menurut Selnes (2010) mengatakan bahwa kepuasan masyarakat ditentukan oleh mutu pelayanan dan prosedur pelayanan. Kepuasan masyarakat mencakup tingkat kepuasan secara keseluruhan (overall satisfaction), kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (expectation), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (experience). Kepuasan masyarakat diperoleh dari hasil adanya mutu pelayanan dan prosedur pelayanan yang optimal. Untuk ketercapaian mutu diperlukan sebuah prosedur berupa spesifikasi teknis sebagai patokan dalam melakukan kegiatan pelayanan public.

Secara harafiah mutu pelayanan berasal dari dua buah kata yakni Mutu dan Pelayanan. Mutu berasal dari kata quality/kualitas. Sedangkan pengertian pelayanan (Service), menurut Kotler (2000) adalah sebuah tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan

apapun. Dengan demikian mutu/kualitas pelayanan merupakan kemampuan pemberi pelayanan untuk menyajikan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi dari pengguna layanan.

Mahmudi (2007) menjelaskan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam standar prosedur pelayanan public:

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan hendaknya mudah dipahami dan tidak berbelit-belit.
2. Kejelasan dalam hal teknis dan administratif. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat.
3. Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi produk produk pelayanan public yang diberikan harus akurat, benar, tepat, dan sah.
5. Kelengkapan sarana dan prasarana tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi.
6. Keamanan proses dan produk pelayanan public memberikan rasa aman dan kepatian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pelayanan.
7. Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika.
8. Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung, seperti toilet, tempat parkir, tempat ibadah, dan lain sebagainya.

Standar prosedur pelayanan public tersebut sangat berguna untuk memberikan arah bertindak bagi institusi penyedia pelayanan public. Selain itu, masyarakat pengguna jasa diharapkan dapat merasakan kepuasan dalam proses pelaksanaannya.

Menurut Widjaja (2011) prosedur adalah sekumpulan bagian yang saling berkaitan misalnya orang, jaringan gudang yang harus dilayani dengan cara yang tertentu oleh sejumlah pabrik dan pada gilirannya akan

mengirimkan pelanggan menurut proses tertentu. Menurut Kamaruddin (2011) prosedur pada dasarnya adalah suatu susunan yang teratur dari kegiatan yang berhubungan satu sama lainnya dan prosedur-prosedur yang berkaitan melaksanakan dan memudahkan kegiatan utama dari suatu organisasi. Prosedur menurut Masya (2011) adalah suatu rangkaian tugas-tugas yang saling berhubungan yang merupakan urutan-urutan menurut waktu dan tata cara tertentu untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dilaksanakan berulang-ulang.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli di atas maka dapat disimpulkan yang dimaksud dengan prosedur adalah suatu tata cara kerja atau kegiatan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan urutan waktu dan memiliki pola kerja yang tetap yang telah ditentukan.

Salah satu indikator dari keberhasilan suatu pelayanan terletak pada kepuasan masyarakat yang dicapai. Kepuasan pelanggan akan terlihat dari seberapa baik produk yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas produk yang didapatkan, maka kepuasan pelanggan akan semakin baik. Kata kepuasan (*satisfaction*) menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2011) berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai, dan “*factio*” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai.

Kepuasan masyarakat terbentuk dari penilaian masyarakat terhadap kinerja aparat dalam melayani masyarakat sesuai dengan harapan mereka. Dengan demikian, kepuasan terjadi karena adanya suatu pemenuhan terhadap apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh masyarakat.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Bidang Tata Ruang dan Tata Bangunan. Hal ini didasarkan pada Misi ke -3 yaitu Penyelenggaraan penataan ruang dan tata bangunan dalam pengendaliannya yang berkelanjutan serta berwawasan lingkungan. Tujuan dari misi ini yaitu tersedianya penataan ruang dan tata bangunan yang memenuhi standar teknis dan berwawasan lingkungan.

Bentuk pelayanan yang diberikan terkait permohonan penerbitan rekomendasi pemanfaatan ruang. Rekomendasi pemanfaatan ruang adalah rekomendasi yang dipersyaratkan dalam kegiatan pemanfaatan ruang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan semakin meningkatnya permohonan masyarakat dari tahun ke tahun maka dituntut semakin berbenah dalam peningkatan kepuasan masyarakat melalui mutu pelayanan dan prosedur pelayanan yang optimal.

Dalam penelitian Maria Vivera pada Tahun 2016 bahwa mutu layanan dan prosedur pelayanan secara bersama-sama mempengaruhi terhadap kepuasan masyarakat pada Program Bina Lingkungan di SMP Negeri 4 Bandar Lampung ditinjau dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*. Penelitian ini membuktikan bahwa nilai skoring menghasilkan bahwa lebih dari separuh pelanggan terhadap kualitas pelayanan dipersepsikan dengan kriteria setidaknya sudah baik sementara selebihnya mempersepsikan belum baik. Merujuk pada penelitian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis bahwa mutu pelayanan dan prosedur pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan penerbitan rekomendasi pemanfaatan ruang di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung.

Penelitian Andrianto Wahyu Eka Pratama (2014), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan Kota Surakarta), menyimpulkan bahwa dari analisis uji F menunjukkan bahwa variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Assurance*, *Responsive*, dan *Empathy* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sondakan. Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan (Lukman 2010). Merujuk pada penelitian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis bahwa mutu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan penerbitan rekomendasi pemanfaatan ruang

di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung.

Penelitian Mukhadiono dan Widyo Subagyo (2011), menunjukkan bahwa Pengaruh Prosedur berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan Peserta Program Jamkesmas di Puskesmas I Cilongok. Lebih lanjut penelitian Fahlin Najmi (2017), juga menunjukkan bahwa prosedur pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru. Prosedur pelayanan wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima layanan merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya prosedur yang jelas, maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. Dalam keadaan seperti itu, akan timbul kesenjangan harapan (*expectation gap*) yang tinggi (Mahmudi, 2007). Merujuk pada penelitian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis bahwa prosedur pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan penerbitan rekomendasi pemanfaatan ruang di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung.

Berdasarkan uraian teori-teori diatas dan penelitian terdahulu penelitian ini bertujuan untuk (1) Menganalisis pengaruh mutu pelayanan dan prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam melakukan pelayanan penerbitan rekomendasi pemanfaatan ruang. (2) Menganalisis pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam melakukan pelayanan penerbitan rekomendasi pemanfaatan ruang. (3) Menganalisis pengaruh prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam melakukan pelayanan penerbitan rekomendasi pemanfaatan ruang.

Menurut Parasuraman (2016), Lima dimensi Kualitas Pelayanan pengukuran kualitas pelayanan publik didasarkan pada indikator-indikator:

- Reliability is ability to perform the promised service dependably and accurately. Dimensi Reliability adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan secara handal dan akurat.

- Responsiveness is willingness to help customers and to provide prompt service. Dimensi Responsiveness adalah kesediaan untuk membantu pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan tepat waktu.
- Assurance is knowledge and courtesy of employees and their ability to inspire trust and confidence. Dimensi assurance adalah Pengetahuan dan keramahan petugas pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan.
- Emphaty is caring, individualized attention the form provides its costumers. Dimensi emphaty adalah kepedulian dan perhatian terhadap pengguna layanan secara individual yang diberikan oleh pihak penyelenggara pelayanan.
- Tangibles is phisycal facilities, equipment, and appearance of personel. Aspek kelima adalah tangibles yaitu fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan petugas pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam menilai atau mengukur kualitas jasa dapat menggunakan banyak dimensi pengukuran seperti kinerja, keseragaman produk, kesesuaian, kemampuan dalam melayani, kehandalan, daya tanggap, kenyamanan, keamanan dan kelengkapan sarana prasarana.

Prosedur pelayanan wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima layanan merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operational Prosedur Administrasi Pemerintahan, prinsip pelaksanaan SOP diharuskan untuk:

- a. Konsisten  
yaitu harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapapun, dan dalam kondisi apapun oleh seluruh jajaran OPD
- b. Komitmen  
yaitu harus dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran

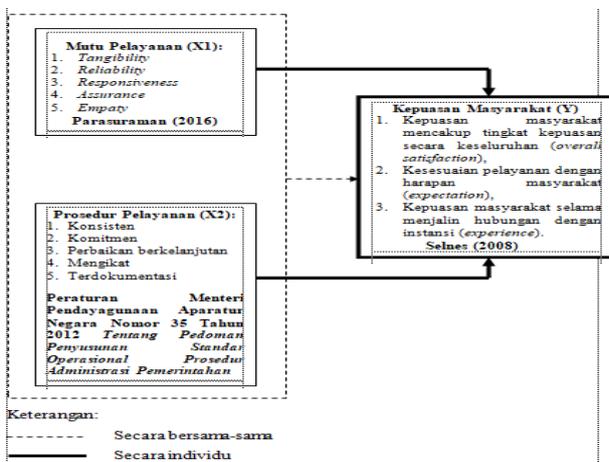
- OPD dari jenjang yang paling rendah sampai dengan yang tertinggi
- c. Perbaikan berkelanjutan yaitu pelaksanaan harus terbuka terhadap penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar-benar efisien dan efektif
  - d. Seluruh unsur memiliki peran penting yaitu seluruh pegawai mempunyai peran tertentu dalam setiap prosedur yang distandarkan
  - e. Terdokumentasi dengan baik yaitu seluruh prosedur yang telah distandarkan harus didokumentasikan dengan baik

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan prosedur pelayanan publik adalah kumpulan dari beberapa perintah yang harus dilaksanakan dalam menyelesaikan pelayanan publik agar sesuai dengan apa yang diharapkan. Agar penyelesaian pelayanan publik sesuai dengan yang diharapkan, maka diperlukan kejelasan dan kepastian pada setiap tahapannya. Dengan adanya kejelasan tersebut baik pemberi pelayanan maupun pemohon pelayanan akan mendapatkan kemudahan, kejelasan dan kepastian dalam rangka proses pelayanan publik.

Menurut Selnes (2008) bahwa kepuasan masyarakat ditentukan oleh mutu layanan dan prosedur pelayanan. Kepuasan masyarakat mencakup tingkat kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (*expectation*), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (*experience*).

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Harbani Pasolong (2010) semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*).

Kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



## A. METODE PENELITIAN

Menurut Parson (2013) penelitian adalah pencarian atas sesuatu (*inquiry*) secara sistematis dengan penekanan bahwa pencarian ini dilakukan terhadap masalah-masalah yang dapat dipecahkan. Menurut Hillway (2013) penelitian tidak lain dari suatu metode studi yang dilakukan seseorang melalui penyelidikan yang hati-hati dan sempurna terhadap suatu masalah, sehingga diperoleh pemecahan yang tepat terhadap masalah tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dalam usaha menguji hipotesis yang telah disusun. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu.

Untuk menentukan ukuran sampel penelitian dari populasi tersebut dapat digunakan rumus 6 atau 10 kali jumlah indikator (Joseph F. Hair, 2006), jadi akan di dapat hasil  $6 \times 10$  (jumlah indikator) = 60. Jadi, berdasar perhitungan diatas diperoleh jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 60 responden.

Operasional variabel-variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Mutu Pelayanan (X1)

Menurut Parasuraman (2016), Lima dimensi Kualitas Pelayanan pengukuran kualitas pelayanan publik didasarkan pada indikator-indikator: Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty dan Tangibles

### 2. Prosedur pelayanan (X2)

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operational Prosedur Administrasi Pemerintahan, prinsip pelaksanaan SOP diharuskan untuk Konsisten, Komitmen, Perbaikan berkelanjutan, Seluruh unsur memiliki peran penting dan Terdokumentasi dengan baik

### 3. Kepuasan Masyarakat (Y)

Menurut Selnes (2008) bahwa kepuasan masyarakat ditentukan oleh mutu layanan dan prosedur pelayanan. Kepuasan masyarakat mencakup tingkat kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), kesesuaian pelayanan dengan harapan

masyarakat (expectation), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (experience).

Dalam instrumen penelitian harus memenuhi uji validitas dan reliabilitas, karena data yang benar sangat menentukan bermutu tidaknya hasil penelitian. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen dianggap valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Validitas dapat diketahui dengan menggunakan rumus Pearson Product Moment Coefficient Of Correlation.

Uji Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai  $\alpha > 0,60$ .

Analisis deskriptif adalah untuk membuat gambaran secara sistematis data yang faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang diselidiki atau diteliti. Dalam penyajian analisis deskriptif akan didapati nilai-nilai sebagai berikut mean, median, range, standar deviasi dan variance (varians).

Uji Normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki distribusi yang normal atau mendekati normal.

Uji Linieritas dilakukan dengan melihat scatter plot antara standar residual dengan prediksinya. Bila sebaran tidak menunjukkan pola tertentu maka dikatakan asumsi linieritas memenuhi syarat.

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah antara variabel bebas satu dengan yang lain dalam model regresi memiliki hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna (koefisien korelasinya tinggi) atau bahkan mendekati 1.

Uji Autokorelasi dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residu satu ke pengamatan lainnya. Artinya tidak terdapat korelasi antara anggota serangkaian observasi

yang diurutkan menurut waktu atau ruang. Dalam konteks regresi, model regresi linear klasik rnengasumsikan bahwa autokorelasi tidak terdapat dalam distorbasi atau gangguan.

Uji heterosedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah ada kesamaan varians error untuk setiap nilai variabel bebas (X). Uji heterosedastisitas pada penelitian ini menggunakan Uji Park, yaitu regresi antara variabel bebas dengan absolut residu variabel terikat. Apabila nilai Sig dari t sig. lebih atau sama dengan 0,05, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heterosedastisitas.

Uji Hipotesis digunakan untuk mengetahui ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual dapat dinilai dengan Uji Hipotesis/Goodness of Fit-nya (Imam Ghozali, 2001). Secara statistik, Goodness of Fit dapat diukur dari nilai uji F, nilai uji t, dan koefisien determinasi. Uji Simultan (Uji F ) bertujuan untuk menguji atau mengetahui pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui apakah variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat. Uji F digunakan untuk memprediksi variabel mutu pelayanan dan prosedur pelayanan bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat, yaitu dengan membandingkan Fhitung dengan Ftabel. Uji t bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan derajat signifikansi 0,05, jika nilai  $t\text{-hitung} \geq t\text{-tabel}$  atau nilai probabilitas  $< 0,05$  maka hipotesis diterima. Jika nilai  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$  atau nilai probabilitas  $> 0,05$  maka hipotesis ditolak.

## B. Hasil dan Pembahasan

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung adalah salah satu Dinas teknis yang berfungsi dalam pekerjaan umum dan penataan ruang daerah. Dimana salah satu tugasnya adalah melaksanakan pelayanan publik, yaitu penerbitan rekomendasi peruntukan ruang.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu hasil pengisian kuisioner oleh masyarakat yang datang untuk permohonan penerbitan rekomendasi peruntukan ruang, jumlah sampel yaitu 60 responden. Untuk data sekunder yaitu data

yang diperoleh secara tidak langsung, baik berupa keterangan maupun literatur yang ada hubungannya dengan penelitian.

Responden yang mengisi form kuesioner selanjutnya diidentifikasi, untuk mengetahui karakteristik secara umum dalam penelitian ini. Gambaran karakteristik ini akan digunakan dalam membaca pola tindakan dalam penelitian ini.

Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1. Laki-laki	32	53,0
2. Perempuan	28	47,0
Total	60	100,0

Responden Menurut Usia

Usia	Jumlah	Prosentase
21 – 30	27	45,00
31 - 40	20	33,00
> 40	13	22,00
Total	60	100,0

Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Prosentase
SLTA atau setingkat	30	50,00
Diploma	15	25,00
Sarjana (S1)	10	17,00
Pasca Sarjana (S2)	5	8,00
Total	60	100,00

Responden Menurut Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
Pegawai Negeri	5	8,00
Sipil	20	33,0
Karyawan Swasta	32	54,0
Wiraswasta	3	5,0
TNI/POLRI		
Total	60	100,0

Pengujian prasyarat analisis menggunakan SPSS. Hasilnya sebagai berikut :

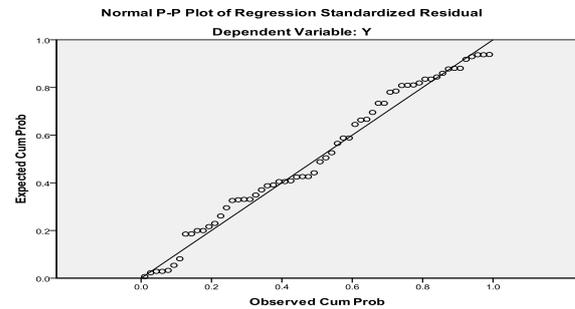
Uji validitas, dari semua variabel Mutu Pelayanan (X1), Prosedur Pelayanan (X2) dan Kepuasan Masyarakat (Y) diperoleh r hitung lebih besar dari r tabel. Dengan demikian semua item pernyataan yang digunakan dalam kuesioner ketiga variabel adalah valid.

Uji realibilitas, kiteria uji reliabilitas

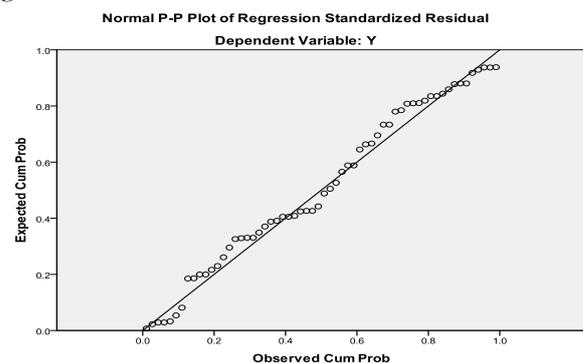
instrumen menggunakan batas, 0,60 jika Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60 maka pernyataan dinyatakan reliabel. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

No.	Variabel	Cronbach Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
1	Mutu Pelayanan	0.607	0,60	Reliabilitas
2	Prosedur Pelayanan	0.667	0,60	Reliabilitas
3	Kepuasan Masyarakat	0.705	0,60	Reliabilitas

Uji Normalitas, untuk mengetahui apakah data berdistribusi secara normal atau tidak dapat dilihat grafik P-P Plot output regresi. Hasil uji ini menunjukkan data terdistribusi secara normal. Ditunjukkan oleh PP Plot yang tidak menyimpang jauh dari garis diagonal. Jadi model regresi layak dipakai untuk prediksi kepuasan masyarakat. Hasilnya dilihat pada grafik berikut :



Uji linieritas, dilakukan dengan melihat scatter plot antara standar residual dengan prediksinya. Bila sebaran tidak menunjukkan pola tertentu maka dikatakan asumsi linieritas memenuhi syarat. Hasil pengujian menunjukkan scatter plot tidak membentuk pola tertentu sehingga uji asumsi linieritas memenuhi persyaratan. Hasilnya dilihat pada grafik berikut :



diperoleh hasil regresi linear pada tabel berikut :

Variabel	B	Beta	t-hitung	t-tabel	Prob. (sig)
X <sub>1</sub>	0.228	0.223	1.764	1.67065	0.023
X <sub>2</sub>	0.327	0.203	1.681	1.67065	0.015
(Const)	68.597				0.000
Multiple R	=0,723				
R <sup>2</sup>	=0,104				
F-hitung	=3,309				
F-tabel	=2,760				
Prob	=0,000				

Uji multikolinearitas, diuji dengan menghitung nilai VIF (Variance Inflating Factor). Pengujian menunjukkan VIF seluruh variabel di bawah 10 maka kedua variabel bebas yang diteliti tidak saling berhubungan sehingga tepat digunakan sebagai variabel bebas. Hasilnya dilihat pada tabel berikut :

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	68.597	9.920		6.915	.000
	X1	-.228	.129	-.223	-1.764	.083
	X2	-.327	.204	-.203	-1.601	.115

Uji Autokorelasi, hasil pengujian menunjukkan nilai Durbin Waston = 1.183 berada diantara DU=1.6889 dan 4-DU = 2,3111. Dengan demikian pada analisis ini tidak terjadi autokorelasi. Hasilnya dilihat pada tabel berikut :

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Durbin-Watson	
					R Square Change	F Change	df1	df2		Sig. F Change
1	.323 <sup>a</sup>	.104	.073	2.201	.104	3.309	2	57	.044	1.183

a. Predictors: (Constant), X2, X1  
b. Dependent Variable: Y

Uji heterosedastisitas, hasil pengujian menggunakan Uji Park menunjukkan sig t masing-masing variabel lebih dari 0,05 (X<sub>1</sub>=0,083; X<sub>2</sub>=0,115), dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterosedastisitas. Hasilnya dilihat pada tabel berikut :

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	68.597	9.920		6.915	.000
	X1	-.228	.129	-.223	-1.764	.083
	X2	-.327	.204	-.203	-1.601	.115

Uji hipotesis yang terdiri dari uji F dan uji t digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen (mutu elayanan dan prosedur pelayanan) dan variabel dependen (kepuasan masyarakat). Berdasarkan analisis data

Uji F tabel diatas diperoleh F<sub>hitung</sub> = 3.309 dengan tingkat signifikan 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. hal ini berarti model regresi bisa dipakai untuk memprediksi variabel Mutu Pelayanan dan Prosedur Pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat dengan kata lain karena F<sub>hitung</sub> lebih besar dari F<sub>tabel</sub> maka disimpulkan bahwa Ho ditolak, sedangkan Ha diterima, yang berarti variabel bebas X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> secara serentak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.

Uji t untuk Variabel Mutu Pelayanan (X<sub>1</sub>) :

- nilai t-hitung 1.764 lebih besar daripada t-tabel pada df = 60; derajat signifikansi (α) = 0,05 yaitu sebesar 1.67065 (1.764 > 1.67065) atau dengan melihat nilai probabilitas sebesar 0,000 adalah lebih kecil dari α = 0,05.
- Nilai beta sebesar 0.223. Hal ini memberikan makna bahwa besarnya dominasi pengaruh dari variabel Mutu Pelayanan (X<sub>1</sub>) adalah 22,3%.

Untuk Variabel Prosedur Pelayanan (X<sub>2</sub>) :

- nilai t-hitung 1.681 lebih besar daripada t-tabel pada df = 60; derajat signifikansi (α) = 0,05 yaitu sebesar 1.67065 (1.681 > 1.67065) atau dengan melihat nilai probabilitas sebesar 0,000 adalah lebih kecil dari α = 0,05.
- Nilai beta pada variabel Prosedur Pelayanan (X<sub>2</sub>) adalah sebesar 0.203. Hal ini memberikan makna bahwa besarnya dominasi pengaruh variabel Prosedur Pelayanan (X<sub>2</sub>) adalah 20.3%.

Dari analisis diatas dapat diketahui bahwa Mutu Pelayanan (X1) dan Prosedur

Pelayanan (X<sub>2</sub>) menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Secara empiris masyarakat yang datang untuk pengajuan rekomendasi peruntukan ruang memberikan respon yang positif /sangat baik dimana masyarakat sebagai pemohon dalam pengajuan rekomendasi peruntukan ruang merasa nyaman karena sudah tersedia ruangan khusus pelayanan, profesionalisme (kemampuan, kecepatan, kehandalan) dan komunikasi petugas pelayanan dimana jika ada pertanyaan atau keluhan petugas memberikan penjelasan yang mudah diterima dan dipahami oleh pemohon.

Kondisi ini akan tetap positif ketika permohonan yang diajukan ditolak atau tidak direkomendasikan berdasarkan regulasi yang ada maka dengan pendekatan persuasif pemohon akan memahami alasan kenapa permohonan rekomendasi tersebut tidak direkomendasikan.

Kecepatan tersebut terkait dengan kejelasan/konsistensi alur/prosedur dalam pengajuan rekomendasi peruntukan ruang. Pada saat ini masyarakat sebagai pemohon paham akan alur penerbitan rekomendasi sehingga dapat dihindari kesan jika mengajukan rekomendasi ini berbelit-belit, kemudahan dalam melakukan pendaftaran dan informasi yang dibutuhkan, kemampuan petugas pelayanan serta pendokumentasi berkas dengan baik, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap peningkatan kepuasan masyarakat.

Dari kondisi empiris tersebut ada relevansi/sejalan dengan teori Parasuraman (2016), dimana dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh faktor-faktor internal yaitu mutu pelayanan dengan indikator tangibility, responsiveness, reliability, assurance dan empathy. Serta prosedur pelayanan yang jelas dan pasti. Serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. Selain itu juga terdapat relevansi/sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Maria Vivera (2016) tentang Pengaruh Mutu Layanan dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Program Bina Lingkungan di SMP Negeri 4 Bandar Lampung). Relevansi terdapat bahwa mutu

pelayanan dan prosedur pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hipotesis Ho ditolak, sedangkan Ha diterima, yang berarti variabel bebas Mutu Pelayanan (X<sub>1</sub>) dan Prosedur Pelayanan (X<sub>2</sub>) secara serentak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap terikat variabel Kepuasan Masyarakat (Y).

Sedangkan untuk Mutu Pelayanan (X<sub>1</sub>) menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Secara empiris masyarakat yang datang untuk pengajuan rekomendasi peruntukan ruang memberikan respon yang positif /sangat baik terkait :

- a. Kondisi fasilitas bangunan, kebersihan dan kerapian karyawan dalam melayani rekomendasi peruntukan ruang, dimana sudah tersedia ruang khusus pelayanan dan petugas yang ramah, dengan kondisi ini masyarakat yang melakukan pengajuan rekomendasi peruntukan ruang akan merasa nyaman selama pelayanan.
- b. Kemampuan dan kecepatan karyawan dalam melayani rekomendasi peruntukan ruang. Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang tiap tahunnya selalu diadakan kegiatan peningkatan kualitas aparatur ASN dengan dilakukannya pelatihan/bimbingan teknis sesuai dengan tugas pokok dan fungsi tiap bidang. Hal tersebut berdampak positif terhadap kemampuan karyawan dalam melakukan pelayanan. Masyarakat merasa puas atas pertanyaan dan keluhan terkait dengan permohonan rekomendasi tersebut.
- c. Kecepatan dan ketepatan waktu dalam penyelesaian rekomendasi peruntukan ruang. Ketika pengajuan rekomendasi peruntukan ruang masyarakat sebagai pemohon diberikan penjelasan waktu yang dibutuhkan dalam proses rekomendasi tersebut. Masyarakat mayoritas paham dan memaklumi proses tersebut.
- d. Profesionalisme karyawan dalam pelayanan. Di butuhkan komitmen seluruh karyawan dalam melakukan pelayanan optimal terhadap masyarakat/pemohon. Hal tersebut secara tidak langsung akan memberikan rasa puas terhadap masyarakat yang akan mengajukan permohonan rekomendasi, yaitu dengan kemampuan dan keandalan

ketanggapan karyawan terhadap pertanyaan ataupun keluhan. Pemohon rekomendasi ini merespon positif terhadap profesionalisme karyawan.

- e. Kemampuan komunikasi yang menarik dan mudah dipahami dalam melayani rekomendasi peruntukan ruang. Pemohon rekomendasi ini merespon positif dengan kemampuan komunikasi, sehingga semua pertanyaan maupun keluhan dijawab dengan baik dan jelas.

Dari kondisi empiris tersebut ada relevansi/sejalan dengan teori Parasuraman (2016). Selain itu juga terdapat relevansi/sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Andrianto Wahyu Eka Pratama (2014), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan Kota Surakarta), menyimpulkan bahwa dari analisis uji F menunjukan bahwa variabel Tangibles, Reliability, Assurance, Responsive, dan Empathy secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sondakan. Relevansi terdapat bahwa mutu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Prosedur Pelayanan (X2) menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Secara empiris masyarakat yang datang untuk pengajuan rekomendasi peruntukan ruang memberikan respon yang positif /sangat baik yaitu pada dengan kejelasan/konsistensi alur dalam pengajuan rekomendasi peruntukan ruang. Pada saat ini masyarakat sebagai pemohon paham akan alur penerbitan rekomendasi sehingga dapat dihindari kesan jika mengajukan rekomendasi ini berbelit-belit, kemudahan dalam melakukan pendaftaran dan informasi yang dibutuhkan, kemampuan petugas pelayanan serta pendokumentasi berkas dengan baik, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap peningkatan kepuasan masyarakat.

Dari kondisi empiris tersebut ada relevansi/sejalan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. Selain itu juga terdapat relevansi/sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Mukhadiono dan Widyo Subagyo

(2011), menunjukkan bahwa Pengaruh Prosedur berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan Peserta Program Jamkesmas di Puskesmas I Cilongok. Lebih lanjut penelitian Fahlin Najmi (2017), juga menunjukkan bahwa prosedur pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru. Prosedur pelayanan wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima layanan merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya prosedur yang jelas, maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. Bahwa Prosedur Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

### Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Mutu Pelayanan dan Prosedur Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam melakukan pelayanan penerbitan rekomendasi pemanfaatan ruang di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung.
2. Mutu Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Dengan indikator reliability, tangibility, responsiveness, assurance dan empathy mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan penerbitan rekomendasi peruntukan ruang di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung.
3. Prosedur Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan indikator konsisten, komitmen, perbaikan berkelanjutan, mengikat dan terdokumentasi mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan penerbitan rekomendasi peruntukan ruang di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung

## Daftar Pustaka

- Abidin, Zainal S. 2014. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Augusty, Ferdinand. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- A. Parasuraman., 2016., *The Behavioral Consequenses of Service Quality*. New Jersey: Prentince Hall.
- Azwar, Saifuddin. 2010. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Boediono. 2011. *Ekonomi Makro, Seri Sinopsis Pengantar Ilmu Ekonomi*. Yogyakarta: BPFE.
- Djaenuri, H. M. Aries.2007. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: IIP Press.
- Erwan Agus dan Dyah Ratih. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Effendy, Onong U. 2012. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Gazpers, Vincent. 2011. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program. IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII*. Semarang : Badan Penerbit.
- Hamid Darmadi, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Penerbit ALFABETA,2011) hal.232
- Handyaningrat, Soewarno. 2015. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. Cetakan Keenam*. Jakarta: PT Gunung Agung.
- Harianti, Nunuk, dkk. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik di Kantor Radio Republik Indonesia*. Malang.
- Haryanto, Edy. 2013. *Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado*. Jurnal EMBA Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 750-760.
- Jamakas, Jaka. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung*. Jurnal "OTONOMI" Vol. 12 No.3. Juli 2012.
- J. Kaloh. 2007. *Mencari Bentuk Otonomi Daerah Suatu Solusi Dalam Menjawab Kebutuhan Lokal dan Tantangan Global*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Lukman, Sampara. 2010. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Mahmudi. 2007. *Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Margono. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mukhadiono dan Widyo Subagyo. 2011. *Pengaruh Prosedur dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Peserta Program Jamkesmas di Puskesmas I Cilongok*. Poltekkes Semarang: Prodi Keperawatan Purwokerto.
- Najmi, Fahlin. 2017. *Pengaruh Keandalan dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru*.
- Ndraha, Taliziduhu. 2007. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pamudji. 2014. *Profesionalisme Aparatur Negara Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik*. Jakarta: Widyapraja.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 *Tentang Pedoman Standart Pelayanan*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 *Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik*.
- Pratama, Andrianto Wahyu Eka. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan Kota Surakarta)*. Surakarta.
- Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 *Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal*.

- Rasyid, M. Ryaas. 2007. *Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: Yarsif Watampoe.
- Saefullah. 2007. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: Fisip UNPAD.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Subagyo, Widyo. 2011. *Pengaruh Prosedur dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Peserta Program Jamkesmas di Puskesmas I Cilongok*.
- Sugiyono. 2013. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Supriatna, Tjahya. 2010. *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Nimas Multima.
- Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, (Jakarta: KENCANA, 2013) hal.2
- Thoha, Miftah. 2013. *kepemimpinan dalam manajemen*, edisi 1. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra. 2009. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 *Tentang Pemerintahan Daerah*.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 *Tentang Aparatur Sipil Negara*.
- Vivera, Maria 2016. *Pengaruh Mutu Layanan dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Program Bina Lingkungan Di SMP Negeri 4 Bandar Lampung)*, Naskah Publikasi Universitas Lampung Bandar Lampung.
- Wahyu Eka Pratama, Andrianto 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan Kota Surakarta)*
- Widodo, Joko. 2011. *Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012 *Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan*.