

**PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN MASYARAKAT (STUDI KASUS DI KANTOR  
KECAMATAN CIJEUNGJING KABUPATEN CIAMIS)**

**GIAN NURHIDAYAH**

**ABSTRAK**

*Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat (studi kasus di Kantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis). Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif karena hanya menggambarkan fenomena-fenomena masalah, menerangkan hubungan sebab akibat, menguji hipotesis, membuat prediksi-prediksi dan mendapatkan makna serta aplikasi dari suatu masalah yang akan dipecahkan.*

*Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif analisis, dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan studi lapangan yang meliputi : angket, wawancara, dan observasi. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menerima pelayanan selama Bulan Januari 2016 sebanyak 55 orang.*

*Dari hasil penelitian diperoleh hasil sebagai berikut : 1) Pelayanan publik telah terlaksana dengan baik sesuai faktor pendukung pelayanan publik. Hal ini dibuktikan dengan perolehan skor rata-rata sebesar 188,00. Jika dipersentasekan diperoleh hasil 68,36% termasuk kategori baik. 2) Tingkat kepuasan masyarakat telah tercapai dengan baik sesuai dengan lima unsur dalam menentukan kepuasan konsumen (masyarakat) yang harus diperhatikan oleh organisasi. Hal ini berdasarkan hasil angket, dimana diperoleh rata-rata skor sebesar 191,00. Jika dipersentasekan diperoleh hasil sebesar 68,98% termasuk kategori baik.*

*Dari perhitungan korelasi product moment diperoleh nilai sebesar 0,495 termasuk dalam hubungan sedang antara pelayanan publik dengan tingkat kepuasan masyarakat. Pengaruh pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat (studi kasus di Kantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis) sebesar 24,54%. Sedangkan 75,46% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Dengan tingkat keyakinan 95% dengan  $\alpha = 0,05$ , dan  $n=55$ , maka diperoleh  $t_{tabel} = 2,000$ . Karena  $t_{hitung}$  sebesar  $4,1483 >$  dari  $t_{tabel}$  sebesar  $2,000$ , maka hipotesis  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Dengan demikian hipotesis kerja ( $H_a$ ) yang telah dirumuskan yaitu “Terdapat pengaruh positif antara pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat (studi kasus di Kantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis)” diterima.*

**Kata Kunci :** *Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat*

**A. PENDAHULUAN**

Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang

dirasakan dengan harapannya. Oleh karena itu, tingkat kepuasan adalah perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan

masyarakat akan dapat mendukung tercapainya indikator keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Peranan pelayanan sangat penting di dalam penyelenggaraan pemerintahan terlebih pada pelaksanaan otonomi daerah karena dengan kebijakan otonomi daerah, maka daerah harus mampu mengelola daerahnya secara mandiri. Tingkat kepuasan masyarakat pada hakekatnya merupakan komitmen atau keterikatan setiap aparat untuk melaksanakan pelayanan yang bermutu dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Sedangkan pelayanan publik merupakan tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan sesuatu dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginannya demi tercapainya kepuasan masyarakat sebagai pelanggan, sehingga akan mempengaruhi keputusan masyarakat/pelanggan yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil observasi penulis, masih ditemukan rendahnya rendahnya tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis. Hal tersebut terlihat dari indikasi sebagai berikut :

- 1) Masyarakat merasa kurang puas dan kecewa terhadap pelayanan yang dirasakan berkaitan dengan prosedur pelayanan yang ada. Contohnya : apabila ada

masyarakat yang ingin mengajukan permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pemutihan, petugas tidak segera menindaklanjutinya dengan alasan pegawai yang menanganinya tidak ada di tempat (sedang keluar).

- 2) Masyarakat merasa kurang puas dan kecewa terhadap pegawai yang meminta penambahan biaya di luar tarif yang telah ditentukan. Contohnya : dalam mengurus surat pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), padahal jelas bahwa layanan tersebut gratis, petugas cenderung memungut biaya kepada pemohon.
- 3) Masyarakat sering harus bolak-balik pada saat mengurus keperluan, karena tidak adanya pemberitahuan secara tertulis yang dipampang mengenai persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat ketika mengurus suatu pelayanan. Contohnya : jika masyarakat membutuhkan surat pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), maka terlebih dahulu harus mendapat surat pengantar dari RT/Kepala Lingkungan yang bersangkutan.

Munculnya permasalahan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat tersebut di duga diakibatkan karena pelayanan publik belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal itu nampak terlihat dari gejala-gejala sebagai berikut :

- 1) Masih ada pegawai dalam memberikan pelayanan masih

dirasakan kurang sederhana dan terkesan berbelit-belit oleh sebagian masyarakat. Contohnya : untuk membuat surat pengantar pembuatan akta kelahiran, pemohon harus melampirkan Kartu Keluarga serta surat keterangan dari bidan/rumah sakit. Sedangkan pemohon berdomisili cukup jauh dari kantor Kecamatan dan memerlukan waktu cukup lama untuk pulang ke rumah.

- 2) Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, masih ada pegawai yang memanfaatkan kelemahan pengguna layanan dengan meminta pungutan di luar ketentuan yang berlaku dengan alasan untuk mempercepat proses pelayanan, serta kurang ramahnya petugas.
- 3) Tidak adanya petugas khusus yang siap memberikan informasi kepada pengguna layanan. Masyarakat sering merasa kebingungan mau berurusan kemana, karena tidak adanya mekanisme dan prosedur pelayanan yang dipampang di ruang pelayanan.

Adapun masalah utama dari penelitian ini adalah :

- 1) Bagaimana pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis ?
- 2) Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis ?
- 3) Bagaimana pengaruh pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan

masyarakat di Kantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis ?

## **B. METODELOGI PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian adalah metode deskriptif karena hanya menggambarkan fenomena-fenomena masalah, menerangkan hubungan sebab akibat, menguji hipotesis, membuat prediksi-prediksi dan mendapatkan makna serta aplikasi dari suatu masalah yang akan dipecahkan pada saat penelitian berlangsung.

Adapun populasi yang dipilih dalam penelitian adalah masyarakat yang mengajukan permohonan jasa pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis pada Bulan Januari 2016 sebanyak 55 orang.

Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan bentuk *nonprobability sampling* atau teknik sensus. Sugiyono (2012:84) menjelaskan bahwa *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dijadikan sampel. Penulis memakai salah satu macam sampel dari *non-probability sampling*, yaitu *sampling jenuh*. *Sampling jenuh* menurut Sugiyono (2012:85) adalah sebagai berikut :

*Sampling jenuh* adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi

relatif kecil, kurang dari 30 Orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

Berdasarkan uraian tersebut, maka yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengajukan permohonan jasa pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis pada Bulan Januari 2016 sebanyak 55 orang.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Studi kepustakaan, ialah teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari buku-buku dan bahan kepustakaan lainnya yang ada hubungannya dengan masalah yang sedang diteliti.
- 2) Studi lapangan, ialah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian langsung ke lokasi penelitian (lapangan), melalui kegiatan sebagai berikut :
  - a. Angket.
  - b. Wawancara.
  - c. Observasi.

### C. LANDASAN TEORI

Pelayanan publik pada hakekatnya merupakan komitmen atau keterikatan setiap aparat untuk melaksanakan pelayanan yang bermutu dan berorientasi pada kepentingan masyarakat karena berkaitan dengan perwujudan fungsi pemerintah untuk mengatur, mengendalikan, mengawasi,

membina dan mengarahkan setiap aspek kehidupan untuk mencapai kehidupan yang aman, tertib, dinamis dan sejahtera.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1 dijelaskan :

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 penyelenggaraan pelayanan publik.

Selanjutnya Moenir (2010:88) menjelaskan beberapa faktor pendukung pelayanan publik, diantaranya :

- 1) Faktor kesadaran.
- 2) Faktor aturan.
- 3) Faktor organisasi.
- 4) Faktor pendapatan.
- 5) Faktor kemampuan dan keterampilan.
- 6) Faktor sarana pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, diketahui 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 penyelenggaraan pelayanan publik.

Engel (Tjiptono, 2008:24) menyatakan bahwa "Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna

beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan”.

Menurut Lupiyoadi (2008:175), ada lima unsur dalam menentukan kepuasan konsumen (masyarakat) yang harus diperhatikan oleh organisasi, yaitu :

- 1) Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas bila hasil produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan jasa, yaitu konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- 3) Emosi, yaitu konsumen akan merasa bangga bila menggunakan produk yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

4) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.

5) Biaya, yaitu konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk mendapatkan suatu produk atau jasa dan cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Berdasarkan pendapat diatas, diketahui bahwa kepuasan masyarakat adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang ditetapkan dengan memperhatikan beberapa faktor antara lain kualitas produk, kualitas pelayanan jasa, emosi, harga dan biaya.

**D. PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**  
**REKAPITULASI HASIL JAWABAN RESPONDEN TERHADAP**  
**INDIKATOR PELAYANAN PUBLIK**  
**DI KANTOR KECAMATAN CIJEUNGJING KABUPATEN CIAMIS**

No	Uraian	Skor	%	Kategori
1.	Petugas memiliki tanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan	189	68,73	Baik
2.	Petugas bekerja sesuai dengan prosedur yang ditetapkan	195	70,91	Baik
3.	Petugas pelayanan bekerja sesuai dengan peraturan yang berlaku	186	67,64	Cukup

4.	Petugas mentaati segala peraturan yang melandasi bidang pekerjaannya	179	65,09	Cukup
5.	Adanya koordinasi di dalam organisasi dalam memberikan pelayanan	191	69,45	Baik
6.	Adanya kejelasan organisasi dalam menentukan sasaran yang akan dicapai	169	61,45	Cukup
7.	Petugas meminta imbalan terhadap pelayanan yang diberikan	181	65,82	Baik
8.	Petugas meminta biaya pelayanan sesuai aturan yang berlaku	173	62,91	Cukup
9.	Petugas memiliki kemampuan memadai dalam memberikan pelayanan	203	73,82	Baik
10.	Petugas memiliki kemampuan menyelesaikan pelayanan yang diberikan	204	74,18	Baik
11.	Tersedianya sarana pelayanan serta peralatan kerja yang memadai	197	71,64	Baik
12.	Sarana pelayanan dalam kondisi baik dan bisa dipergunakan	189	68,73	Baik
JUMLAH		2.256	68,36	Baik
RATA –RATA		188,00		

Dari rekapitulasi hasil jawaban responden untuk variabel pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis, diperoleh skor rata-rata sebesar 188,00 yang menunjukkan kategori baik. Apabila dipersentasekan diperoleh hasil sebesar 68,36% termasuk tingkat pelaksanaan baik. Artinya bahwa

pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis sudah terlaksana dengan baik berdasarkan faktor pendukung pelayanan publik yang dikemukakan oleh Moenir (2010:88) walaupun masih ada beberapa indikator yang masih perlu ditingkatkan.

**REKAPITULASI HASIL JAWABAN RESPONDEN TERHADAP  
INDIKATOR TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT (STUDI KASUS  
DI KANTOR KECAMATAN CIJEUNGJING KABUPATEN CIAMIS)**

No	Uraian	Skor	%	Kategori
1.	Produk pelayanan memiliki kekuatan hukum	198	72,00	Tinggi
2.	Produk pelayanan bermanfaat bagi penerima	201	73,09	Tinggi

	layanan			
3.	Adanya kesederhanaan dalam alur pemberian pelayanan	186	67,64	Sedang
4.	Adanya kejelasan teknis dan administratif pelayanan	192	69,82	Tinggi
5.	Produk pelayanan bebas dari kesalahan	200	72,73	Tinggi
6.	Produk pelayanan diterima dengan benar dan tepat waktu	174	63,27	Sedang
7.	Adanya keterjangkauan masyarakat terhadap biaya yang telah ditetapkan	188	68,36	Tinggi
8.	Besarnya biaya pelayanan yang ditetapkan tidak memberatkan masyarakat	184	66,91	Sedang
9.	Biaya yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan	197	71,64	Tinggi
10.	Biaya yang ditetapkan berlaku bagi semua penerima pelayanan	190	69,09	Tinggi
JUMLAH		1.910	69,45	Tinggi
RATA-RATA				

Dari rekapitulasi hasil jawaban responden, diketahui bahwa tingkat kepuasan masyarakat (studi kasus di Kantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis) termasuk kategori tinggi, dengan nilai rata-rata sebesar 191,00 dan hasil persentase sebesar 69,45%. Jika dikonsultasikan dengan tabel persentase skor ideal menurut Arikunto (2006:199) hasil 69,45% termasuk tingkat pelaksanaan baik. Artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat (studi kasus di Kantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis), sudah terlaksana dengan baik sesuai dengan lima unsur dalam menentukan kepuasan konsumen (masyarakat) yang harus diperhatikan oleh organisasi menurut Lupiyoadi (2008:175), walaupun masih ada

beberapa indikator yang perlu ditingkatkan.

Berdasarkan hasil pengujian Koefisien Korelasi Product Moment, hubungan pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat (studi kasus di Kantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis), sebesar 0,495.

Dari hasil perhitungan koefisien determinasi, pengaruh pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat (studi kasus di Kantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis), diperoleh hasil sebesar 24,54%. Artinya bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh prinsip pemberdayaan oleh kepala sebesar 23,62%. Sedangkan sisanya sebesar 76,38% dipengaruhi oleh faktor lain

yang tidak diteliti seperti faktor kinerja pegawai atau profesionalisme pegawai.

Untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat, dilakukan pengujian dengan rumus uji  $t$  untuk melihat perbandingan antara  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$ , apakah  $t_{hitung}$  lebih besar atau lebih kecil dari  $t_{tabel}$ . Dari hasil perhitungan tersebut diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 4,1483.

Untuk mencari  $t_{tabel}$  dengan tingkat keyakinan 95% dengan  $\alpha = 0,05$ , dan  $n=55$ , maka diperoleh  $t_{tabel} = 2,000$ . Karena  $t_{hitung}$  sebesar 4,1483 > dari  $t_{tabel}$  sebesar 2,000, maka hipotesis  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Dengan demikian hipotesis kerja ( $H_a$ ) yang telah dirumuskan yaitu “*Terdapat pengaruh positif antara pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis)*” diterima.

## **E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya, selanjutnya penulis mencoba menarik kesimpulan sebagai berikut :

1) Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis, telah terlaksana dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan perolehan skor rata-rata sebesar 188,00 dan berada pada kategori baik. Apabila dipersentasekan diperoleh hasil sebesar 68,36%.

Angka tersebut jika diinterpretasikan dengan tabel persentase menurut Arikunto (2006:199) termasuk tingkat pelaksanaan baik. Artinya pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis sudah terlaksana dengan baik berdasarkan faktor pendukung pelayanan publik yang dikemukakan oleh Moenir (2010:88). Dari hasil wawancara dengan Camat Cijeungjing diperoleh keterangan bahwa pimpinan selalu mengajak kepada bawahannya untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Dari hasil observasi diketahui bahwa dalam pelayanan publik masih perlu ditingkatkan terutama dalam hal : petugas pelayanan bekerja kurang sesuai dengan peraturan yang berlaku, petugas kurang menaati segala peraturan yang melandasi bidang pekerjaannya, kurang danya kejelasan organisasi dalam menentukan sasaran yang akan dicapai, serta masih ada petugas yang meminta biaya pelayanan tidak sesuai aturan yang berlaku.

2) Tingkat kepuasan masyarakat (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis) tercapai dengan baik sesuai dengan lima unsur dalam menentukan kepuasan konsumen (masyarakat) yang harus diperhatikan oleh organisasi menurut Lupiyoadi (2008:175). Hal ini dibuktikan dengan perolehan rata-rata skor

sebesar 191,00 dan berada pada kategori tinggi yang apabila dipersentasekan diperoleh hasil sebesar 69,45%. Angka tersebut bila diinterpretasikan dengan tabel menurut Arikunto (2006:199) termasuk tingkat pelaksanaan baik, artinya bahwa tingkat kepuasan masyarakat (studi kasus di Kantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis), sudah terlaksana dengan baik. Dari hasil wawancara dengan Camat Cijeungjing diperoleh keterangan bahwa pimpinan merasa puas dengan tingkat kepuasan masyarakat yang telah dicapai oleh pegawai walaupun perlu adanya peningkatan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik. Sedangkan hasil observasi menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat masih perlu ditingkatkan, diantaranya dalam hal : adanya kesederhanaan dalam alur pemberian pelayanan, produk pelayanan diterima dengan benar dan tepat waktu, serta besarnya biaya pelayanan yang ditetapkan tidak memberatkan masyarakat.

Berdasarkan hasil perhitungan korelasi product moment diperoleh nilai sebesar 0,495 termasuk dalam hubungan sedang antara pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat (studi kasus di Kantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis). Sedangkan pengaruh pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat dengan menggunakan koefisien determinasi

diperoleh hasil sebesar 24,54%. Artinya bahwa pengaruh pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebesar 24,54%. Sedangkan sisanya sebesar 75,46% dipengaruhi oleh faktor lain seperti kinerja pegawai, profesionalisme pegawai. Untuk menguji hipotesis dengan tingkat keyakinan 95% pada  $\alpha = 0,05$ , dan  $n=55$ , diperoleh  $t_{\text{tabel}} = 2,000$ . Karena  $t_{\text{hitung}}$  sebesar  $4,1483 >$  dari  $t_{\text{tabel}}$  sebesar  $2,000$ , maka hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian hipotesis yang penulis ajukan yaitu : ” *Terdapat pengaruh positif antara pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Cijeungjing Kabupaten Ciamis)*” diterima.

## 2. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan di atas, selanjutnya penulis mengajukan rekomendasi sebagai berikut :

- 1) Berkaitan dengan pelayanan publik, hendaknya pimpinan memperhatikan dan menerapkan faktor pendukung pelayanan publik secara menyeluruh dan berkesinambungan diantaranya dengan : petugas pelayanan harus bekerja sesuai dengan peraturan yang berlaku, petugas harus mentaati segala peraturan yang melandasi bidang pekerjaannya, adanya kejelasan organisasi dalam menentukan sasaran yang akan dicapai, serta petugas tidak boleh meminta biaya pelayanan di luar aturan yang berlaku.

- 2) Tingkat kepuasan masyarakat perlu terus ditingkatkan terutama yang berkaitan dengan : adanya kesederhanaan dalam alur pemberian pelayanan, produk pelayanan diterima dengan benar dan tepat waktu, serta besarnya biaya pelayanan yang ditetapkan tidak memberatkan masyarakat.
- 3) Setelah diketahui adanya pengaruh pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat, diharapkan pimpinan lebih intensif dalam melakukan pembinaan terhadap pegawainya sehingga pegawai diharapkan mempunyai pandangan bahwa metode kerja hari ini harus lebih baik dari metode kerja kemarin dan hasil yang dapat diraih esok harus lebih banyak atau lebih bermutu daripada hasil yang diraih hari ini.

*ketenagakerjaan, Pendekatan Terpadu*, Jakarta : Bumi Aksara.

Kurniawan, Agung, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Pembaruan.

Kotler, Philip, 2000. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium 1* (Edisi Bahasa Indonesia). Jakarta : PT. Indeks

Lupiyoadi, Hamdani, 2008, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : Salemba Empat

Maskun, H. Sumitro, 2007. *Pembangunan Masyarakat Desa, Azas Kebijakan dan Manajemen*, Jogjakarta : Media Widya Mandala.

Moenir, H. A. S., 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-Buku

Arikunto, Suharsimi, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : Rineka Cipta.

Aryani, Munthe Zaini, 2008. *Strategi Pembelajaran Aktif*, Jogjakarta : Pustaka Insan Madani.

Surya, Darma, 2007. *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*. Jogjakarta : Pustaka Pelajar.

Hamalik, Oemar, 2000. *Pengembangan Sumber Daya Manusia, Manajemen Pelatihan*

Rakhmat, Jalaludin, 2000. *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Sardiman, A.M, 2004. *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Simamora, Bilson, 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Soedjadi, F.X, 1997. *Analisis Manajemen Modern : Kerangka Pikir dan Beberapa Pokok Aplikasinya*, Jakarta : Gunung Agung.

- Sudjana, 1982. *Metode Statistika*, Bandung : Tarsito.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RD*, Bandung : Alfabeta.
- Surakhmad, Winarso, 2004. *Pengantar Penelitian Ilmiah, Dasar Metode dan Teknik*, Bandung : Tarsito.
- Sutopo dan Suryanto, 2006. *Pelayanan Prima. Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan II*, Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.
- Tjiptono, Fandy, 2002. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Andy.

## **B. Dokumen-Dokumen**

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 *tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 *tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Peraturan Bupati Ciamis Nomor : 63 Tahun 2008 *tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unsur Organisasi Kecamatan*.