

# **PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN KAMPUNG LAUT KABUPATEN CILACAP TAHUN 2015**

**SEPI BENI PRATAMA**

## **ABSTRAK**

*Penelitian ini dilatarbelakangi karena kurangnya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Kampung Laut Kabupaten Cilacap Tahun 2015. Rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Bagaimana pelayanan administrasi terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Kampung Laut Kabupaten Cilacap Tahun 2015?; 2) Bagaimana kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan administrasi terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Kampung Laut Kabupaten Cilacap Tahun 2015?; dan 3) Berapa besar pengaruh pelayanan administrasi terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Kampung Laut Kabupaten Cilacap terhadap tingkat kepuasan masyarakat?*

*Metode penelitian ini adalah kuantitatif. Sampel pada penelitian ini adalah 26 informan. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa: 1) Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Kampunglaut Kabupaten Cilacap Tahun 2015 diperoleh skor 106,7 atau dengan kategori baik. Apabila dipersentasekan mendapat skor 82,10 artinya pelaksanaannya berada pada kategori baik. 2) Kepuasan masyarakat sebagai Penerima Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Kampunglaut Kabupaten Cilacap diperoleh skor 86,85 atau dengan kategori sedang. Apabila dipersentasekan mendapat skor 66,80 artinya kepuasan yang diterima masyarakat termasuk kategori baik. 3) Pengaruh pelayanan administrasi terpadu kecamatan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kampunglaut Kabupaten Cilacap Tahun 2015, setelah dihitung melalui rumus korelasi product moment didapat koefisien korelasi sebesar 0,658, hubungan pelayanan administrasi terpadu (Paten) dengan kepuasan masyarakat termasuk hubungan yang kuat.*

**Kata Kunci:** Pengaruh, Pelayanan Administrasi Terpadu, Kepuasan Masyarakat

### **A. PENDAHULUAN**

Pelayanan merupakan satu kegiatan yang dilakukan oleh individu, organisasi ataupun instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam rangka mencapai tujuan.

Hal tersebut dapat dijadikan sebagai penyediaan pelayanan dalam administratif, yaitu pelayanan dilakukan oleh instansi Kecamatan,

maka dari itu perlunya sebuah tolak ukur yang sebagai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 angka 5 menyatakan bahwa:

Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan

penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Sesuai dengan peraturan tersebut maka standar pelayanan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diasumsikan sebagai pelayanan publik pada bidang pemerintahan, dimana secara tidak langsung, orientasinya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelayanan Publik pada Bab II Ruang Lingkup Pelayanan Publik pada pasal 3 menyatakan bahwa:

Ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi:

- a. pelayanan barang publik;
- b. pelayanan jasa publik; dan
- c. pelayanan administratif.

Sistem pelayanan terpadu yang diberikan kepada masyarakat merupakan sebuah dimensi yang tidak bisa ditawar-tawar lagi sebagai bentuk kewajiban yang harus diemban oleh para pemangku pemberi pelayanan di setiap instansi kepentingan.

Kecamatan merupakan pemerintah yang memberikan pelayanan administrasi publik kepada masyarakat secara langsung dan bersifat operasional. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan sebagaimana di

dalam Peraturan Bupati Cilacap Nomor 87 Tahun 2014 tentang Penetapan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Cilacap.

Bentuk pelayanan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Cilacap yang diselenggarakan tentunya berbeda dengan Kecamatan lain yang melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Adanya pernyataan kurangpuasnya masyarakat sebagai penerima pelayanan dalam mendapatkan pelayanan, maka diasumsikan tingkat pelayanan dari Kecamatan Kampunglaut masih rendah/lemah. Untuk menguji kebenarannya diperoleh informasi pula dari masyarakat yang pernah mendapat pelayanan. Berikut masalah yang terdapat pada sekitar pelayanan.

1. Pelayanan masih terkendala dengan kelengkapan fasilitas teknologi telekomunikasi dan informatika (TIK)
2. Masih terkendala akses menuju tempat pelayanan dirasa menyulitkan bagi penerima pelayanan karena harus menyebrangi lautan dengan perahu.
3. Penerima pelayanan tidak dapat menunggu surat atau produk layanan dalam waktu yang efektif.

Penelitian ini difokuskan kepada rumusan masalah berikut ini: 1) Bagaimana pelayanan administrasi terpadu Kecamatan di Kantor

Kecamatan Kampung Laut Kabupaten Cilacap Tahun 2015?; 2) Bagaimana kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan administrasi terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Kampung Laut Kabupaten Cilacap Tahun 2015?; dan 3) Berapa besar pengaruh pelayanan administrasi terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Kampung Laut Kabupaten Cilacap terhadap tingkat kepuasan masyarakat?

## **B. LANDASAN TEORITIS**

### **1. Pelayanan**

Pelayanan dikatakan sebagai aktivitas kelompok untuk menawarkan jasa kepada pihak lain seperti kepada konsumen-pelanggan, dan nasabah sebagai penghargaan maupun penghormatan. Instrumen yang digunakan untuk mengukur pelayanan terpadu dikemukakan oleh Hardiyansyah (2011:26) sebagai berikut:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggungjawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
10. Kenyamanan

### **2. Kepuasan**

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan

menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakat adalah konsumen dari produk layanan yang dihasilkannya. Menurut Lovelock dan Wirtz (2011:74) bahwa:

Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

## **C. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan pada penyusunan skripsi ini menggunakan jenis penelitian survei eksplanasi yaitu penjelasan penelitiannya menyoroti hubungan antar variabel-variabel penelitian dan mengkaji hipotesis yang telah disusun sebelumnya.

Metode yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah metode eksplanasi, karena metode ini bertujuan mengungkapkan hubungan kausalitas antara variabel.

## **D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **1. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kamplaut Kabupaten Cilacap**

Hasil penelitian terhadap 26 item terkait tingkat pelayanan yang

dilaksanakan dalam pelaksanaan pelayanan terpadu (PATEN) di Kecamatan Kampunglaut Kabupaten Cilacap, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Terhadap Indikator Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kampunglaut Kabupaten Cilacap**

No.	Pernyataan	Skor	Kategori Skor	%	Kategori Pelayanan
1	Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit	122	Sangat Baik	93,85	Sangat Baik
2	Prosedur pelayanan publik mudah dipahami	96	Baik	73,85	Baik
3	Prosedur pelayanan publik mudah dilaksanakan	94	Baik	72,31	Baik
4	Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik	106	Baik	81,54	Sangat Baik
5	Unit/Kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik	109	Baik	83,85	Sangat Baik
6	Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran	108	Baik	83,08	Sangat Baik
7	Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan	98	Baik	75,38	Baik
8	Produk pelayanan publik diterima dengan benar	104	Baik	80	Baik
9	Produk pelayanan publik diterima dengan tepat dan sah	92	Baik	70,77	Baik
10	Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman	98	Baik	75,38	Baik
11	Proses dan produk pelayanan publik memberikan kepastian hukum	108	Baik	83,08	Sangat Baik
12	Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan	112	Sangat Baik	86,15	Sangat Baik
13	Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik	112	Sangat Baik	86,15	Sangat Baik

No.	Pernyataan	Skor	Kategori Skor	%	Kategori Pelayanan
14	Peralatan kerja memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika)	88	Cukup Baik	67,69	Baik
15	Terdapat kelengkapan pendukung lainnya yang tercipta pelayanan	96	Baik	73,85	Baik
16	Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat	106	Baik	81,54	Sangat Baik
17	Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi	116	Sangat Baik	89,23	Sangat Baik
18	Pemberi pelayanan bersikap disiplin	116	Sangat Baik	89,23	Sangat Baik
19	Pemberi pelayanan bersikap sopan	110	Sangat Baik	84,62	Sangat Baik
20	Pemberi pelayanan bersikap ramah	112	Sangat Baik	86,15	Sangat Baik
21	Pemberi pelayanan bersikap ramah dalam memberikan pelayanan	116	Sangat Baik	89,23	Sangat Baik
22	Lingkungan pelayanan berada dalam kondisi tertib	110	Sangat Baik	84,62	Sangat Baik
23	Lingkungan pelayanan berada dalam kondisi teratur	108	Baik	83,08	Sangat Baik
24	Lingkungan pelayanan berada dalam kondisi rapih	112	Sangat Baik	86,15	Sangat Baik
25	Lingkungan pelayanan berada dalam kondisi indah dan sehat	112	Sangat Baik	86,15	Sangat Baik
26	Lingkungan pelayanan dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya	114	Sangat Baik	87,69	Sangat Baik
<b>Jumlah</b>		<b>2775</b> <b>106,7</b>		<b>82,10</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan tabel rekapitulasi hasil jawaban 26 orang responden mengenai tingkat pelayanan yang dilaksanakan dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kumpulaut Kabupaten Cilacap, diperoleh skor sebesar 2775 dengan nilai rata-rata sebesar 82,10% Artinya bahwa pelayanan terpadu kecamatan dari

Kecamatan Kumpulaut Kabupaten Cilacap berada pada kategori Sangat baik.

## 2. Kepuasan Masyarakat Penerima Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Hasil penelitian terhadap 26 item pernyataan yang berkaitan dengan tingkat kepuasan masyarakat sebagai

penerima pelayanan terpadu setiap pernyataan tentang kepuasan Kecamatan (PATEN) di Kecamatan yang diterima masyarakat sebagai Kampunglaut Kabupaten Cilacap, penerima pelayanan disajikan pada maka disajikan hasil rekapitulasi dari tabel di bawah ini:

**Tabel Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Terhadap  
Kepuasan Masyarakat Sebagai Penerima Pelayanan Terpadu Kecamatan  
(PATEN) Kecamatan Kampunglaut Kabupaten Cilacap**

No.	Pernyataan	Skor	Kategori Skor	%	Kategori Pelayanan
1	Penerima layanan mendapatkan bantuan dari staf pelayanan ketika membutuhkan	88	Sedang	67,69	Baik
2	Pertolongan dari staf pelayanan selalu dirasakan penerima layanan	84	Sedang	64,62	Baik
3	Kemudahan penerima layanan saat menghubungi staf pelayanan pada saat membutuhkan	76	Sedang	58,46	Cukup
4	Staf pelayanan berada di tempat kerja, ketika dibutuhkan penerima layanan	81	Sedang	62,31	Baik
5	Penerima layanan merasa senang ketika melaksanakan pertemuan dengan staf pelayanan	100	Tinggi	76,92	Baik
6	Staf pelayanan cepat menjawab ketika penerima layanan meminta bantuan	89	Tinggi	68,46	Baik
7	Staf pelayanan menyegerakan menolong penerima layanan ketika membutuhkan	84	Sedang	64,62	Baik
8	Menunggu dalam waktu singkat dalam mendapatkan bantuan staf pelayanan	84	Sedang	64,62	Baik
9	Penerima layanan mendapatkan pekerjaan sesuai tepat waktu dari perjanjian yang telah disetujui bersama dengan staf pelayanan	85	Sedang	65,38	Baik
10	Penerima layanan mendapatkan informasi waktu yang ditentukan staf pelayanan	98	Tinggi	75,38	Baik
11	Penerima layanan mendapatkan kepastian tanggung jawab dari staf pelayanan	108	Tinggi	83,08	Sangat Baik
12	Adanya jaminan bahwa setiap aspek pekerjaan dapat diselesaikan	80	Sedang	61,54	Baik
13	Apa yang dikatakan dapat diselesaikan staf pelayanan	86	Sedang	66,15	Baik
14	Proyek penerima layanan benar-benar selesai dikerjakan	95	Tinggi	73,08	Baik
15	Anggota staf dalam menjalankan tugas sangat profesional	87	Sedang	66,92	Baik
16	Anggota staf mendengarkan penerima layanan	100	Tinggi	76,92	Baik
17	Anggota staf sangat ramah dalam melayani penerima layanan	96	Tinggi	73,85	Baik

No.	Pernyataan	Skor	Kategori Skor	%	Kategori Pelayanan
18	Anggota staf sangat memperhatikan mengenai apa yang Bapak/Ibu katakan.	86	Sedang	66,15	Baik
19	Mutu staf memperlakukan penerima layanan sangat tinggi	75	Sedang	57,69	Cukup
20	Cara staf memperlakukan penerima layanan, sesuai dengan yang dibutuhkan	74	Sedang	56,92	Cukup
21	Cara staf memperlakukan penerima layanan, sesuai dengan harapannya	86	Sedang	66,15	Baik
22	Timbul kebahagiaan dengan cara perlakuan staf pelayanan	82	Sedang	63,08	Baik
23	Timbul kepuasan dengan cara staf perlakuan staf pelayanan	92	Tinggi	70,77	Baik
24	Mutu hasil kerja akhir yang penerima layanan rasakan sangat tinggi	78	Sedang	60	Cukup
25	Pekerjaan memenuhi harapan penerima layanan	88	Sedang	67,69	Baik
26	Muncul kepuasan dengan pekerjaan yang telah diserahkan oleh staf pelayanan.	76	Sedang	58,46	Cukup
<b>Jumlah</b>		<b>2258</b>		<b>66,80</b>	<b>Baik</b>
		<b>86,84</b>			

Hasil rekapitulasi dari 26 responden terkait tingkat kepuasan pelayanan yang dilaksanakan dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kampunglaut Kabupaten Cilacap, diperoleh skor sebesar 2258 atau dengan skor 66,80. Artinya kepuasan yang diterima oleh masyarakat Kecamatan Kampunglaut berada pada kategori baik.

### 3. Pengaruh Pelayanan Administrasi Terpadu

### Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kampung Laut Kabupaten Cilacap Tahun 2015

Untuk menjawab rumusan masalah terkait pengaruh pelayanan administrasi terpadu kecamatan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kampunglaut Kabupaten Cilacap Tahun 2015, dapat dihitung dengan rumus korelasi *product moment* ( $r$ ) sebagai berikut:

Diketahui :

$$\begin{aligned} \sum x^2 &= 168,17 \\ \sum y^2 &= 539,69 \\ \sum xy &= 198,31 \end{aligned}$$

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

$$r_{xy} = \frac{198,31}{\sqrt{(168,17)(539,69)}}$$

$$r_{xy} = \frac{198,31}{\sqrt{90761,71}}$$

$$r_{xy} = \frac{198,31}{301,26}$$

$$r_{xy} = 0,658$$

Berdasarkan perhitungan Koefisien Korelasi Product Moment tersebut, maka diperoleh hasil perhitungan product moment sebesar 0,658 antara pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang diberikan untuk kepuasan.

Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan terhadap kepuasan masyarakat maka menggunakan rumus Koefisien Determinasi menurut Sudjana (2005:244) sebagai berikut :

$$Kd = r_{xy}^2 \times 100\%$$

$$= (0,658^2) \times 100\%$$

$$= 0,4338 \times 100\%$$

$$= 43,38\%$$

Hasil perhitungan tersebut diperoleh determinasi sebesar 43,38%, sedangkan sisanya 56,62% yang mana sebagai faktor lain yang tidak diteliti seperti pengawasan. Berikutnya pengujian hipotesis digunakan rumus sebagai berikut:

1.  $H_0 : r = 0$  : Tidak terdapat pengaruh pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Kampung Laut terhadap tingkat kepuasan masyarakat tahun 2015.

2.  $H_a : r \neq 0$ : Terdapat pengaruh pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Kampung Laut terhadap tingkat kepuasan masyarakat tahun 2015.

Berdasarkan rumusan hipotesis tersebut, penulis menguji signifikansi hubungan antara pengaruh pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Kampung Laut Kabupaten Cilacap terhadap kepuasan masyarakat tahun 2015 dengan Rumusuji-t (Sugiyono, 2010:187) sebagai berikut:



$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = \frac{0,658\sqrt{26-2}}{\sqrt{1-0,433}}$$

$$t = \frac{0,658\sqrt{24}}{\sqrt{0,567}}$$

$$t = \frac{(0,658).(4,899)}{0,753}$$

$$t = \frac{3,224}{0,753}$$

$$t = 4,281$$

Hasil perhitungan tersebut maka diketahui bahwa  $t_{hitung} = 4,281$  dan  $t_{tabel}$  dengan jumlah sampel 26 dengan derajat kebebasan 0,05% uji dua pihak, maka diperoleh nilai = 2,064. Dengan demikian, digunakan hipotesis berikut:

1. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X dan variabel Y.
2. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X dan variabel Y.

Berdasarkan perbandingan tersebut, maka  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel} = 1$ , maka hipotesis yang telah dirumuskan “Terdapat Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kampung Laut Kabupaten Cilacap Tahun 2015” dinyatakan diterima.

## E. KESIMPULAN DAN SARAN

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai, maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Kantor Kecamatan Kampung Laut Kabupaten Cilacap Tahun 2015 yang terdiri: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana kerja, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dan kenyamanan dilaksanakan dengan sangat baik.
2. Kepuasan masyarakat sebagai Penerima Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Kampung Laut Kabupaten Cilacap diperoleh rata-rata skor 86,85 yang menunjukkan kategori sedang yang menunjukkan bahwa termasuk kepuasan yang diterima pada kategori baik.
3. Pengaruh pelayanan administrasi terpadu kecamatan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kampung Laut Kabupaten Cilacap termasuk kuat.

### 2. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka penulis mencoba memberikan saran sebagai berikut:

1. Hendaknya pimpinan memperhatikan dan menerapkan faktor pendukung pelayanan administrasi terpadu secara

- menyeluruh dan berkesinambungan.
2. Kepuasan masyarakat perlu terus diupayakan oleh pihak terkait.
  3. Diharapkan pimpinan lebih intensif dalam melakukan pembinaan terhadap pegawainya.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku Referensi

- Arikunto, Suharsimi. 2004. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Irawan, Handi. 2004. *10 prinsip kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elek Media Komputindo.
- Lupiyado, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik)* Jakarta: PT Salemba Emban Patria.
- Ridwan dan Sunarto. 2009. Pengantar Statistika untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Komunikasi, dan Bisnis. Bandung: Alfabeta

- Sinambela, Lijan Poltak. 2014. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Supranto. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta.

- Sugiyono, 2010. *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta

### Peraturan Perundang-undangan

- Peraturan Bupati Cilacap Nomor 87 Tahun 2014 tentang Penetapan Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Cilacap
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelayanan Publik