

Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Didalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Waihaong Kota Ambon

Masnia^{1*}, Mohamad A. Rahawarin², Jeanly Waisapy³

^{1,2,3}Ilmu Adminstrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pattimura Ambon, Indonesia

Email: niamasnja28@gmail.com^{1*}

Abstrak

Waihaong Village is one of the villages in Nusaniwe Subdistrict which is the spearhead of services to the community and is also referred to as a public service base. some of the problems encountered in the service section are that there are still complaints from the public about the service of making business certificates that are so convoluted and take a long time. This is because people who want to get services are less informed. Service is less satisfying in terms of employee friendliness to the community. This study aims to determine "The Effect of Service Accountability on Community Satisfaction in Public Services in Waihaong Village, Ambon City. The sample taken was 25 respondents using probability sampling technique with purposive sampling approach. The method used in this research is simple linear regression analysis method with the help of SPSS 29 software, obtained the regression equation $Y = 0.925 + 1.000$. From the research results the hypothesis produces a "t-count" value of 4,271 with a probability of 0.000 or ($p < 0.5$).

Keywords: Community satisfaction, Service accountability

PENDAHULUAN

Akuntabilitas merupakan salah satu indikator dalam mengukur sistem penyelenggaraan pelayanan publik, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, bentuk kewajiban penyelenggara kegiatan publik menjelaskan dan menjawab segala hal menyangkut dari seluruh keputusan dan proses yang dilakukan, serta pertanggungjawaban terhadap hasil dan kinerja.

Akuntabilitas pelayanan publik bermakna bahwa penyelenggaraan pelayanan public harus dapat di pertanggung jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit instansi pemerintah, baik mengenai proses pelayan, biaya pelayanan, maupun produk pelayanan (Dwiyanto, 2002).

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan publik atau masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, dan berdampak pada kepuasan penerima pelayanan. Faktor yang paling penting dalam pelaksanaan kebijakan pemerintah tentang pelayanan yang diberikan oleh instansi dan sumber daya. Dengan demikian dapat juga disimpulkan bahwa pelayanan public adalah usaha sadar penyelenggara negara untuk menyediakan barang dan/ atau jasa kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, karena merupakan hak yang dijamin undang-undang dan wajib bagi pegawai negeri untuk melakukannya(Riani,2021).

Untuk mewujudkan akuntabilitas pelayanan publik maka pemerintah kelurahan

harus didukung oleh tersedianya secara memadai beberapa aspek seperti sumberdaya aparatur/pegawai yang memadai baik secara kuantitas maupun kualitas, sarana dan prasarana serta peralatan pendukung dan fasilitas pelayanan yang tersedia secara memadai dan komitmen yang tinggi dari para aparatur penyelenggara pelayanan public itu sendiri.

Berdasarkan observasi awal tepatnya di Kelurahan Waihaong Kota Ambon bahwa ada beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan yaitu masih ada keluhan dari masyarakat tentang pelayanan pembuatan surat keterangan usaha yang begitu berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang lama. Hal ini dikarenakan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan kurang mendapatkan informasi. Pelayanan kurang memuaskan dalam segi keramahan karyawan kepada masyarakat. Kurang kejelasan mencakup dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, unit kerja yang berwewenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, dan tata cara penyelenggaraan. Sehingga masalah yang seharusnya dapat diselesaikan dengan jangka waktu yang begitu cepat tetapi harus selesai dengan jangka waktu yang begitu lama.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Waihaong, yang beralamatkan di Jalan Panggayo, Kelurahan Waihaong, Kecamatan Nusaniwe, Kota Ambon, Maluku. Populasi yang digunakan sebagai penelitian adalah pegawai dan masyarakat kelurahan Waihaong Kota Ambon sebanyak 5 orang pegawai dan

20 orang masyarakat yang melakukan pengurusan dikelurahan tersebut. Pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas dua macam yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa observasi, dokumentasi dan kuisioner. Teknik analisis data yaitu 1) analisis deskriptif 2) uji instrument penelitian yang terdiri atas uji validitas, uji reliabilitas 3) analisis regresi linear sederhana 4) koefisien determinasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kelurahan Waihaong kota Ambon. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden dan setelah itu diuji dan dianalisis dengan menggunakan *Software SPSS Versi 29*

Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin

Dari hasil penelitian diperoleh karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada masyarakat yang melakukan pengurusan di kantor kelurahan Waihaong adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Jenis kelamin responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Perempuan	13	52%
2	Laki-Laki	12	48%
	Total	25	100%

Berdasarkan tabel 1 diatas menunjukan bahwa presentase perempuan sebanyak 13 responden atau 52% dan jumlah responden laki-laki adalah 12 responden atau 48%. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa jumlah

responden perempuan pada objek penelitian ini lebih banyak dibandingkan jumlah laki-laki.

2. Umur

Dari hasil penelitian diperoleh data karakteristik responden berdasarkan usia responden pada masyarakat yang melakukan pengurusan di kantor Waihaong dapat dilihat pada table dibawah.

Tabel 2. Umur responden

No	Umur	Jumlah (Orang)	Percentase
1	<30	14	56%
2	>30	11	44%
	Total	25	100%

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan bahwa presentase responden dengan usia <30 tahun sebanyak 14 responden atau 56% dan responden dengan usia >30 tahun lebih banyak yaitu 11 responden atau 44%.

Sesuai hasil olah data yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin paling banyak perempuan dengan persentase 52% dan untuk laki-laki dengan persentase 48%. Untuk karakteristik berdasarkan umur yang paling banyak yaitu umur <30 tahun dengan persentase 66% dan untuk umur >30 tahun dengan persentase 44%.

Deskripsi Variabel

1. Variabel akuntabilitas pelayanan (X)

Variabel akuntabilitas pelayanan dalam penelitian ini diukur menggunakan 11 pernyataan yang disebarluaskan ke 25 responden masyarakat dan mempresentasikan indikator-indikator dari variabel akuntabilitas pelayanan. Tanggapan responden untuk indikator variabel akuntabilitas pelayanan dapat dilihat pada table sebagai berikut:

Tabel 3. Jawaban responden terhadap variabel akuntabilitas pelayanan (X)

No	Pernyataan	Rata-rata	Interpretasi
1	Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan	3,28	Cukup Baik
2	Persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya	3,32	Cukup Baik
3	Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)	3,32	Cukup Baik
4	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsisten waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku	3,32	Cukup Baik
5	Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;	3,64	Cukup Baik
6	Tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyehlesaikan pelayanan kepada masyarakat; Pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan dengan cepat atau responsif.	3,96	Baik
7	Penerapan akuntabilitas anggaran dan kinerja pelayanan publik terlaksana secara terbuka dan transparan	3,32	Baik
8	Penerapan akuntabilitas biaya pelayanan publik secara terbuka dan transparan.	3,92	Baik
9	Penerapan akuntabilitas produk pelayan publik dapat dipertanggung jawabkan	3,92	Baik
10	Penerapan akuntabilitas produk pelayan publik dapat dipertanggung jawabkan	3,96	Baik
11	Penerapan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan secara terbuka	3,96	Baik
	Nilai rata-rata	3,62	Baik

Pada tabel 3 diatas deskripsi variabel akuntabilitas pelayanan menunjukkan bahwa rata-rata akuntabilitas pelayanan sebesar 3,62 sehingga dapat dikategorikan tinggi. Untuk rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan sepuluh dan sebelas yaitu sebesar 3,96. Untuk rata-rata terendah terdapat pada pernyataan

pertama yaitu 3,28 ini menunjukan bahwa nilai interpretasi dari akuntabilitas pelayanan yaitu cukup baik.

Dalam penelitian ini untuk mengukur pengaruh akuntabilitas pelayanan pada kelurahan Waihaong kota Ambon digunakan 6 (enam) indicator yaitu legitimas, keberadaan, kepekaan, keterbukaan, pemanfaatan, dan upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi..

Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukan mean rata-rata dari tanggapan responden terhadap variable akuntabilitas pelayanan (X) untuk pernyataan 1 s/d 11 adalah sebesar 3,62. Artinya bahwa semua responden rata rata menjawab baik pada semua pernyataan variabel akuntabilitas pelayanan

2. Variabel kepuasan masyarakat (Y)

Variabel kepuasan masyarakat dalam penelitian ini diukur menggunakan 10 pernyataan yang disebarluaskan ke 25 responden masyarakat dan mempresentasikan indikator-indikator dari variabel kepuasan masyarakat. Tanggapan responden untuk indikator variabel kepuasan masyarakat dapat dilihat pada table sebagai berikut:

Tabel 4. Jawaban responden terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y)

No	Pernyataan	Nilai rata-rata	Interpretasi rata
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan janis pelayanannya	3,96	Baik
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan dengan di kantor lurah waihaong	3,96	Baik
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,96	Baik
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajiban biaya tarif dalam pelayanan	3,96	Baik

5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayana antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,96	Baik
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3,96	Baik
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkaitkesopanan dan keramahan	3,96	Baik
8	Bagaimana pendapat saudara tentang kepastia biaya (apakah ada pungutan tambahan tidak resmi)	3,96	Baik
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	3,96	Baik
10	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana prasarana pelayanan	3,96	Baik

Jumlah Rata-rata **3,96** **Baik**

Pada tabel 4 deskripsi variabel kepuasan masyarakat menunjukan bahwa rata-rata kepuasan masyarakat sebesar 3,96 sehingga dapat dikategorikan tinggi. Untuk rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan 1 s/d 10 yaitu sebesar 3,96. ini menunjukan bahwa nilai interpretasi dari kepuasan masyarakat yaitu Baik.

Dalam penelitian ini untuk mengukur pengaruh Kepuasan Masyarakat pada kelurahan Waihaong kota Ambon digunakan 4 (empat) indicator yaitu persyaratan, biaya, kompetensi, dan pengadaan..

Pada tabel deskripsi variabel kepuasan masyarakat menunjukan bahwa. Untuk rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan 1 s/d 10 yaitu sebesar 3,96. ini menunjukan bahwa nilai interpretasi dari kepuasan masyarakat yaitu Baik.

Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukan mean rata-rata dari tanggapan responden terhadap variable Kepuasan Masyarakat (Y) untuk pernyataan 1 s/d 10 adalah sebesar 3,96. Artinya bahwa semua

responden rata rata menjawab baik pada semua pernyataan variabel Kepuasan Masyarakat

Uji Validitas Instrumen Penelitian

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner, pengujian validitas yang digunakan adalah *pearson correlation*. Signifikansi *pearson correlation* yang dipakai dalam penelitian ini adalah 0,05. Apabila nilai signifikannya lebih kecil dari 0,05 maka butir pernyataan tersebut valid dan apabila nilai signifikannya lebih besar dari 0,05, maka butir pernyataan tersebut tidak valid (Ghozali,2016).

Dalam uji ini menggunakan prinsip mengkoleraskan atau menghubungkan variabel akuntabilitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan masyarakat (Y). Dasar keputusan yang diambil adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai r hitung > dari nilai r tabel, maka kuesioner tersebut dinyatakan valid
2. Jika nilai r hitung < dari nilai r tabel, maka kuesioner tersebut dinyatakan tidak valid

Langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai r hitung dan r tabel untuk $n=24$ dengan distribusi uji satu arah, diketahui bahwa r tabel=25 adalah $df=n-2$ ($25-2$)=23 dengan distribusi signifikansi uji satu arah 5% adalah 0,333

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan rumus *confirmatory factor analysis* (CFA) melalui program SPSS versi 29. Penyebaran kuesioner diberikan kepada 25 orang responden, maka r tabel pada penelitian ini adalah 0.333 dan diperoleh nilai signifikan < 0,05.

1. Variabel Akuntabilitas Pelayanan (X)

Variabel akuntabilitas pelayanan yang diukur dengan 11 (sebelas) pernyataan dan pengujian validitas data diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5. Pengujian validitas data variabel akuntabilitas pelayanan (X)

Indikator (pernyataan kuisisioner)	Nilai Pearson correlation	Nilai signifikansi	Kesimpulan hasil pengujian
X 1	0,866	<,001	Valid
X 2	0,865	<,001	Valid
X 3	0,865	<,001	Valid
X 4	0,865	<,001	Valid
X 5	0,526	<,001	Valid
X 6	0,665	<,001	Valid
X 7	0,865	<,001	Valid
X 8	0,749	<,001	Valid
X 9	0,642	<,001	Valid
X 10	0,665	<,001	Valid
X 11	0,665	<,001	Valid

Hasil pengujian validitas pada tabel 5 di atas menunjukkan korelasi yang positif dan nilai *pearson correlation* berada di atas batas nilai r tabel yaitu 0,333 dengan tingkat signifikansi <0,05 atau pada level <,001. Hasil ini menunjukkan bahwa pernyataan-pernyataan yang mengukur variabel akuntabilitas pelayanan adalah valid.

2. Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Variabel kepuasan masyarakat yang diukur dengan 10 (sepuluh) pernyataan kuesioner dan berdasarkan jawaban masing masing responden dilakukan pengujian validitas data diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil pengujian validitas data variabel kepuasan masyarakat (Y)

Indikator (pernyataan kuisisioner)	Nilai Pearson correlation	Nilai signifikansi	Kesimpulan hasil pengujian
Y 1	1.000	<,001	Valid
Y 2	1.000	<,001	Valid
Y 3	1.000	<,001	Valid
Y 4	1.000	<,001	Valid
Y 5	1.000	<,001	Valid
Y 6	1.000	<,001	Valid
Y 7	1.000	<,001	Valid
Y 8	1.000	<,001	Valid
Y 9	1.000	<,001	Valid
Y 10	1.000	<,001	Valid

Hasil pengujian validitas pada tabel di atas menunjukkan korelasi yang positif dan nilai *pearson correlation* berada di atas batas nilai r tabel yaitu 0,333 dengan tingkat signifikan <0,05 atau pada level <,001. Hasil ini menunjukkan bahwa pernyataan-pernyataan yang mengukur variabel kepuasan masyarakat adalah valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan SPSS 29 yang memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik cronbach alpa (α), variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpa (α) $> 0,60$. Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas yang diperoleh:

Tabel 7. Hasil uji reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach alpha	Jumlah indikator Kusioner	Kesimpulan hasil
Akuntabilitas pelayanan (x)	.925	11	Reliabel
Kepuasan masyarakat (y)	1.000	10	Reliabel

Hasil pengujian reliabilitas data pada tabel 7 di atas menunjukkan nilai koefisien cronbach's alpha keseluruhan variabel tidak ada yang kurang dari nilai batas minimal 0,60. Hal ini menyimpulkan bahwa indikator-indikator untuk masing-masing variabel dikategorikan reliabel atau handal. Dengan demikian pengukuran instrumen baik validitas maupun reliabilitas adalah valid dan reliabel sehingga dapat dipakai dalam analisis selanjutnya.

Uji Hipotesis

Hasil pengujian uji t statistik

Uji t statistik digunakan untuk mengetahui seberapa pengaruh satu variable independen (akuntabilitas pelayanan) terhadap

variabel dependen (kepuasan masyarakat). Hasil dari pengolahan data adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil uji signifikansi

Model	Coefficients ^a			
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
1 (Constant)	13.310	6.287	2.117	.045
X	.659	.154	.665	4.271 <.001

a. Dependent Variable: Y

Hasil uji t statistik pada tabel 8 di atas, untuk pengujian hipotesis penelitian ini dapat dilihat bahwa variabel akuntabilitas pelayanan (X) berhubungan positif dengan nilai koefisien sebesar (0,665) dengan nilai signifikan sebesar <,001 dan hasil ini jika diukur dengan derajat signifikan yang digunakan adalah <0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel akuntabilitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) sehingga pengujian hipotesis dalam penelitian ini diterima.

Hasil pengujian hipotesis melalui uji t-statistik menunjukkan variabel akuntabilitas pelayanan (X) berhubungan positif dengan nilai signifikan di atas derajat signifikan yang digunakan adalah 0,05 sehingga disimpulkan terdapat pengaruh positif signifikan variable akuntabilitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Pengaruh positif antara akuntabilitas pelayanan dan kepuasan masyarakat memberi arti bahwa hubungan keduanya adalah searah. Hal ini berarti bahwa semakin baik Akuntabilitas Pelayanan yang diberikan, maka akan semakin baik pula kepuasan yang masyarakat rasakan sebaliknya semakin buruk Akuntabilitas Pelayanan yang diberikan maka kepuasan yang masyarakat rasakan semakin memburuk.

Hasil penelitian melalui analisis regresi sederhana menunjukkan akuntabilitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari persamaan hasil regresi berikut :

$$Y = a + b x$$

$$Y = 13.310 + 0.659 x$$

Keterangan :

A= 13.310 angka tersebut menunjukan bahwa terdapat kepuasan masyarakat dan akuntabilitas pelayanan apabila di jalankan.

B= 0,659 artinya jika akuntabilitas pelayanan mengalami peningkatan maka kepuasan masyarakat sudah bisa dikatakan baik 0,659

Koefisien determinasi

Koefisien diterminasi digunakan untuk menghitung berapa besar sumbangan atau kontribusi variabel X terhadap variabel Y, atau dengan kata lain untuk menghitung besarnya pengaruh akuntabilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat kantor kelurahan Waihaong. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9. Hasil uji koefisien determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.556a	.442	.418	6.413

a. Predictors: (Constant), X

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan penelitian variabel akuntabilitas pelayanan dikantor kelurahan waihaong kota ambon telah memenuhi kriteria cukup baik, tanggapan responden

tertinggi adalah kategori baik, sedangkan variabel kepuasan masyarakat tanggapan responden telah memenuhi kriteria baik.

2. Penelitian ini menunjukan bahwa Akuntabilitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Waihaong Kota Ambon. hasil pengujian hipotesis melalui uji t-statistik menunjukkan variabel akuntabilitas pelayanan (X) berhubungan positif dengan nilai signifikan di atas derajat signifikan yang digunakan adalah 0,05 sehingga disimpulkan terdapat pengaruh positif signifikan variable akuntabilitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Pengaruh positif antara akuntabilitas pelayanan dan kepuasan masyarakat memberi arti bahwa hubungan keduanya adalah searah. Hal ini berarti bahwa semakin baik Akuntabilitas Pelayanan yang diberikan, maka akan semakin baik pula kepuasan yang masyarakat rasakan sebaliknya semakin buruk Akuntabilitas Pelayanan yang diberikan maka kepuasan yang masyarakat rasakan semakin memburuk.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga penelitian ini bisa terlaksana.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, B. S., Suseno, N. S., & Rosmayati, I. (2021). Pengaruh Akuntabilitas Dana Desa dan Pelayanan Kantor Desa Sukaratu saat Pandemi Covid-19 terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Wahana Akuntansi: Sarana Informasi Ekonomi dan Akuntansi*, 6(1), 21-32.

- Alfionita, M., & Gunawan, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor kecamatan Jayanti. *progress Jurnal Pendidikan, Akutansi dan Keuangan*, 3(1), 1-13.
- Andayani, B., & Koentjoro. (2007). Psikologi Keluarga: Peran ayah menuju co-parenting. Yogyakarta: CV. Citra Media.
- Arsim, A. (2017). Pengaruh Pelayanan Administrasi Kependudukan oleh Perangkat Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Matenggeng Kecamatan Dayehluhur Kabupaten Cilacap. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 4(2), 236-245.
- Dwiyanto, A. (2002). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, Yogyakarta : Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM
- Fandy, Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2005). Sevice, Quality. Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ghozali, Imam. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program SPSS. Edisi 8. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Girsang, E. S. (2023). Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Silou Kahean Kabupaten Simalungun.
- Israyani, Lala. (2021). "Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba". Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2007). Manajemen Pemasaran Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christopher dkk. (2010). *Pemasaran Jasa Perspektif Indonesia* Jilid 1 Edisi Ketujuh. Jakarta: Erlangga.
- Nurdin, Ismail. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). Surabaya.
- Pasalong, Harbani. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Pramularso, E.Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Perspektif. Jurnal Ekonomi dan Manajemen Akademi Bina Sarana Informatika*, 18(1),68-74.
- Pundenswari, P. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1),13-21.
- Saladin, Djaslim. (2003). *Manajemen Strategi & Kebijakan Perusahaan*. Bandung: Linda Karya.
- Sapri, dkk. (2019). *Pelayanan Publik Implementasi dan Aktualisasi*. Jawa Timur: Qiara Media.
- Sellang, dkk. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep Indikator dan Implementasinya*. Qiara Media.
- Sugiono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Anggota Ikatan Penerbit Indonesia. Bandung.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Cetakan ke-26. Bandung: Alfabeta.
- Susliyanti, E. D., & Binawati, E. (2020). Pengaruh Akuntabilitas Keuangan Dan Akuntabilitas Kinerja Terhadap Kepercayaan Dan Kepuasan Masyarakat Atas Penggunaan Dana Desa. Efektif *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 1.