

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK  
DI DINAS PENCATATAN SIPIL KOTA MANADO**

**SUTRI SULISTIYOWATI**

**JOORIE M. RURU**

**VERY Y. LONDA**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. Diera globalisasi saat ini, dimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dipandang sebagai keunggulan yang kompetitif, karena tingkat kepuasan masyarakat merupakan salah satu faktor yang menentukan pemilihan sesuatu yang dapat memuaskan kebutuhan masyarakat. Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan teknik pengumpulan data menggunakan angket/kuesioner, observasi, dan studi pustaka dengan jumlah sampel yang diambil untuk mewakili populasi sebesar 60 responden dengan menggunakan teknik incidental sampling dimana responden diambil berdasarkan pada kehadiran ditempat pelayanan jasa di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado, untuk teknik analisis data menggunakan koefisien determinasi dimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik adalah sebesar 0,521 atau sebesar 52,1% sedangkan sisanya 47,9% dipengaruhi atau dijelaskan oleh faktor lain. Maka, dapat dijelaskan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado saling berhubungan atau berpengaruh.

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

**Abstract**

*This study aims to analyze the level of community satisfaction with the publik services at the Manado City Civil Registration Office. In the current era of globalization, where the level of public satisfaction with public services is seen as a competitive advantage, because the level of community satisfaction is one of the factors that determine the selection of something that can satisfy the needs of the community. In this study using descriptive quantitative methods and data collection techniques using questionnaires, observations, and literature studies with a number of samples taken to represent a population of 60 respondents using incidental sampling techniques where respondents were taken based on attendance at the service place at the Civil Registration Service. Manado City, for data analysis techniques using a coefficient of determination where the level of community satisfaction with public services is 0.521 or 52.1% while the remaining 47.9% is influenced or explained by other factors. So, it can be explained that the level of community satisfaction with public services at the Manado City Civil Registration Service is interconnected of influential.*

**Keywords : Community Satisfaction Level, Public Service**

**PENDAHULUAN**

Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan rangkaian kegiatan penertiban dan penataan dalam penerbitan dokumen atau data penduduk melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik. Data kependudukan sebagai data dasar yang sifatnya relatif statis seperti pembuatan KTP, perubahan

alamat, perubahan status, pengurusan akta kelahiran dan kematian, pengurusan akta perkawinan dan perceraian, pembuatan kartu keluarga serta identitas kependudukan lainnya.

Dalam pelayanan publik pada umumnya terdapat pengukuran kepuasan masyarakat dengan tujuan untuk mendapatkan umpan-balik atas kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan

biasanya berupa survey kepuasan masyarakat (SKM). Data tersebut akan menjadi bahan penilaian mengenai unsur pelayanan untuk mendorong kualitas pelayanan yang lebih baik.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah mengenai kepuasannya masyarakat. Dalam hal ini survey kepuasan masyarakat menjadi salah satu tolak ukur bagi instansi pemerintahan dalam melakukan evaluasi pelayanan kepada masyarakat agar pelayanan yang diberikan tetap prima.

Berbicara mengenai pelayanan maka esensi dari pelayanan itu sendiri harus memiliki kualitas yang baik supaya tujuan dari yang pemberi dan penerima pelayanan tercapai dengan baik.

Tjiptono (2008) mengatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau harapan kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah memakainya.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat 1 berbunyi “Pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian 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 publik”.

Tujuan dari pelayanan publik berdasarkan UU No.25 Tahun 2009 yaitu terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Sebagai salah satu instansi pemerintah, Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado merupakan instansi pemerintah yang

memberikan pelayanan publik salah satunya yaitu dalam bidang administrasi kependudukan sehingga harus lebih memperhatikan lagi setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan tingkat kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan.

Sesuai dengan Peraturan Walikota Manado Nomor 06 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintahan Kota Manado dalam pasal 1 ayat 10 mengatakan bahwa “standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur”.

Tujuan dilakukannya sebuah penelitian karena dimana fenomena yang kita lihat sekarang ini, masih ada beberapa masyarakat yang mengeluh mengenai pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado mulai dari komunikasi hingga pelayanan jasa yang diberikan apalagi disaat situasi dan kondisi yang lagi tidak memungkinkan seperti sekarang ini. Keluhan dari masyarakat inilah yang sebaiknya menjadi pemicu untuk dapat meningkatkan kinerja pelayanan menjadi lebih baik lagi karena masyarakat merupakan konsumen yang akan selalu menggunakan jasa di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Penelitian Terdahulu**

Susanti Marbun, Jhonny H. Posumah, Sonny Rompas. (2015). Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Universitas Sam Ratulangi Manado.

Penelitian ini menemukan bahwa berdasarkan pada indikator kinerja yaitu Produktivitas, Akuntabilitas, Kualitas

Pelayanan, Responsiveness dan Tanggung jawab kemudian mendapatkan hasil yaitu Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Administrasi Kependudukan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado sudah cukup baik, walaupun ada beberapa kendala seperti infrastruktur yang perlu ditambah, dan kurangnya informasi tentang persyaratan dalam pengelolaan dokumen sipil.

Elza C.S. Langingi, Masje S. Pangkey, Very Y Londa. (2018). Pengaruh Kompensasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Rataan Kabupaten Minahasa Tenggara. Universitas Sam Ratulangi Manado.

Berdasarkan hasil penelitian dilakukan dan dilanjutkan dengan menganalisis data yang diperoleh, maka diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan yang kuat antara pengaruh kompensasi kualitas pelayanan publik sebesar 0,624. Artinya pengujian diterima. Dari hasil diperoleh koefisien determinasi sebesar 38,93%, sisanya 61,07% dipengaruhi dari faktor lain yang tidak termasuk dalam pelajaran ini.

Ambro S. Mamo, Patar Rumapea, Joorie Ruru. (2015). Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Taliabu Utara Kabupaten Kepulauan Sula. Universitas Sam Ratulangi.

Berdasarkan hasil penelitian dengan analisis data yang digunakan yaitu menunjukkan: (1) koefisien regresi variabel efektivitas iklim organisasi terhadap pelayanan publik adalah positif dengan taraf signifikansi nyata sebesar 0,01 atau 1%. (2) koefisien korelasi dan kekuatan determinasi variabel iklim organisasi terhadap efektivitas pelayanan publik tinggi/dekat dan belakang pada taraf signifikan atau 1%. Kantor Kecamatan mendengar Taliabu Utara perlu ditingkatkan dengan meningkatkan kualitas dimensi iklim organisasi dapat mendorong

semangat kerja karyawan yang tinggi seperti: struktur tsk, hubungan reward-penalty, komunikasi dalam organisasi, pengembangan SDM karyawan, hubungan personal antara suasana dalam organisasi, fasilitas dan/peralatan pendukung pelaksanaan tugas, serta keamanan dan kenyamanan lingkungan organisasi.

Ketiga penelitian terdahulu ini sangat berkaitan dengan judul yang diangkat oleh penulis yaitu mengenai pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kualitas dari pelayanan publik itu sendiri.

### **Konsep Analisis**

Analisis sendiri menurut Satori dan Komariyah (2014) yaitu usaha untuk mengurai suatu masalah yang ada sehingga menjadi bagian-bagian, susunan, atau tatanan menjadi lebih jelas dan bisa ditangkap maknanya atau dimengerti duduk perkaranya.

Menurut Suharso dan Ana Retnoningsih (2005) analisis adalah sebuah penyelidikan terhadap suatu peristiwa atau masalah untuk mengetahui suatu keadaan yang sebenarnya.

### **Konsep Kepuasan Masyarakat**

Harbani Pasolong (2010) mengatakan kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik itu dinilai sangat penting dikarenakan adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Dalam hal ini semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat. Sejalan dengan pendapat sebelumnya tadi kepuasan menurut Kotler (2014) adalah perasaan senang atau rasa kecewanya seseorang yang muncul setelah ia membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk yang didapatkan dan harapan-harapannya.

Menurut Aswad et al, (2018:80) ada beberapa indikator yang dipakai dalam kepuasan pelanggan atau masyarakat, yaitu:

1. Kinerja, yaitu ketika kinerja setingkat dengan ekspektasi yang diinginkan pelanggan.
2. Harga, yaitu ketika perusahaan atau instansi meningkatkan kepuasan dengan cara menurunkan harga dan meningkatkan kualitas.
3. Ekspektasi, yaitu perasaan pelanggan dari pengalaman sebelumnya atau informasi dari teman.

### **Konsep Pelayanan Publik**

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010). Menurut Hardiansyah (2011) pelayanan publik adalah untuk melayani keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang ditentukan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Pelayanan publik menurut Mahmudi (2010) merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sejalan dengan pendapat tersebut menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014), pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

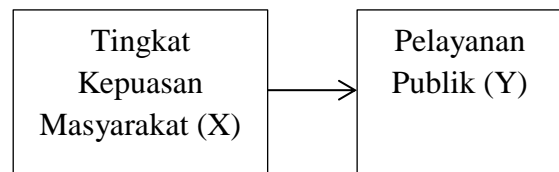
Menurut Zeithaml, et al.(dalam Hardiansyah 2018) terdapat 5 dimensi utama yang mempunyai maksud untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut, yaitu :

1. Keandalan (*reability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

2. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
3. Keyakinan (*assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

### **Kerangka Berpikir**

Kerangka berpikir dimaksudkan untuk menggambarkan sebuah paradigma penelitian sebagai jawaban atas masalah penelitian. Dalam kerangka berpikir tersebut terdapat dua variabel yaitu variabel independen (Tingkat Kepuasan Masyarakat) yang menghubungkan variabel dependen (Pelayanan Publik). Dalam penelitian ini, peneliti ingin menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado.



### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan lokasi penelitian yaitu di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado dan jumlah sampel yang mewakili populasi yaitu sebesar 60 responden dengan teknik incidental sampling dimana responden diambil berdasarkan pada kehadiran ditempat pelayanan jasa di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. Teknik pengumpulan data menggunakan angket/kuesioner, observasi dan studi pustaka sedangkan teknik analisis

data menggunakan deskripsi data, regresi linier sederhana dan koefisien determinasi ( $r^2$ ).

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari satu variabel bebas (*Independent*) yaitu variabel yang menjadi sebab atau yang dapat mempengaruhi variabel lain dan satu variabel terikat (*Dependent*) yaitu variabel yang menjadi akibat karena adanya variabel lain.

- a. Variabel bebas atau variabel independen (X) yaitu variabel yang menjadi penyebab timbulnya variabel penelitian atau variabel yang berpengaruh pada variabel terikat, dalam penelitian ini adalah Tingkat Kepuasan Masyarakat.
- b. Variabel Terikat atau variabel dependent (Y) yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas, dalam penelitian ini adalah Pelayanan Publik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Deskripsi data dengan menggunakan statistik deskriptif yaitu menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan sebuah data yang telah terkumpul dengan tujuan untuk memberikan gambaran atau mendeskripsikan data dalam variabel. Melalui penelitian ini dan melalui data statistik deskriptif masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan mulai dari indikator kinerja dengan penilaian 4, indikator harga dengan penilaian 5, dan indikator ekspektasi dengan penilaian 4. Masyarakat juga merasa puas dengan pelayanan publik seperti indikator keandalan pegawai dengan penilaian 4, indikator ketanggapan pegawai dengan penilaian 4, indikator keyakinan dari pegawai dalam memberikan pelayanan dengan penilaian 4, indikator empati serta indikator tangibles atau hal-hal yang dirasakan oleh masyarakat contohnya fasilitas yang diberikan dengan penilaian 4. Dapat diketahui melalui skala

likert dimana penilaian 4 termasuk dalam kategori setuju (puas).

Berdasarkan hasil olahan data yang didapat melalui SPSS 26 berikut adalah hasil dari analisis regresi linier sederhana antara variabel tingkat kepuasan masyarakat dengan pelayanan publik dapat diketahui bahwa nilai constant (a) sebesar 20.849 sedangkan nilai Kepuasan Masyarakat (b/koefisien regresi) sebesar 1.599 sehingga persamaan regresi dapat ditulis sebagai berikut ini :

Model	Nilai B	Nilai t	Sig.
Constant	20.849	4.077	.000
Kepuasan Masyarakat (X)	1.599	7.948	.000

$$Y = a + bX$$

$$\text{Pelayanan Publik} = 20.849 + 1,599x$$

Dari persamaan diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1. Konstanta sebesar 20.849 yang memiliki arti bahwa nilai konsisten variabel pelayanan publik adalah sebesar 20.849.
- 2. Koefisien regresi sebesar 1,599 yang menyatakan bahwa penambahan 1% nilai kepuasan masyarakat (X), maka nilai variabel pelayanan publik (Y) bertambah sebesar 1,599. Diketahui bahwa koefisien regresi tersebut bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa variabel X mempunyai pengaruh terhadap variabel Y.

Sedangkan untuk nilai signifikansi adalah sebesar  $0.000 < 0.05$ , dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh dari variabel kepuasan masyarakat mengenai pelayanan publik.

Uji koefisien determinasi ( $r^2$ ) adalah mengukur besarnya pengaruh variabel independen atau bebas terhadap variabel dependen atau terikat.

Model	R	R Squared	Adjusted R Squared	Std. Error of the Estimate
-------	---	-----------	--------------------	----------------------------

	re	R	Estimate
		Square	
1	.722 <sup>a</sup>	.521	.513
			4.451

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa dengan naik – turunnya pelayanan publik memperoleh nilai R square 0,521 atau sebesar 52,1% yang dipengaruhi oleh kepuasan masyarakat sedangkan sisanya 47,9% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

### **Pembahasan**

Penelitian yang dilakukan yaitu analisis tingkat kepuasan masyarakat mengenai pelayanan publik di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado dengan jumlah responden yaitu sebanyak 60 responden.

Berdasarkan hasil uji korelasi product moment untuk mengukur hubungan antara variabel tingkat kepuasan masyarakat dan pelayanan publik didapatkan nilai signifikan yaitu sebesar 0,000 dimana kurang dari 0,05 maka ditolak dan hasilnya yaitu tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik saling berhubungan atau berpengaruh dengan demikian semakin baik kualitas pelayanan publik maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil uji regresi linier dengan menggunakan SPSS 26.0 yaitu didapatkan nilai signifikansinya sebesar  $0.000 < 0.05$ , dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh dari variabel tingkat kepuasan masyarakat dan variabel pelayanan publik. Dan dari perhitungan koefisien determinasi ( $r^2$ ) tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik adalah sebesar 0,521 atau sebesar 52,1% sedangkan sisanya 47,9% dipengaruhi atau dijelaskan oleh faktor lainnya.

Seperti yang dikatakan oleh Kotler (2014) bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau rasa kecewanya seseorang yang muncul setelah ia membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk yang didapatkan dengan harapan-harapannya.

Kemudian, Hardiansyah (2011) juga mengatakan pelayanan publik adalah untuk melayani keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang ditentukan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Dan melalui hasil penelitian inilah dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat walaupun masih ada beberapa kendala seperti informasi yang diberikan masih belum terlalu jelas, walau demikian masyarakat sendiri menilai sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tersebut. Maka dari itu, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik sangat berhubungan atau berpengaruh dengan demikian kualitas pelayanan yang akan diberikan kedepannya juga harus lebih baik sehingga kepuasan masyarakat akan lebih meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada kantor Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado peneliti mendapatkan hasil, bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berpengaruh atau berhubungan sehingga dengan penilaian dari masyarakat dapat memberikan dorongan kepada para pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan dapat mempertahankan kinerja yang sudah maksimal.

Berdasarkan hasil diatas, maka hipotesis yang dikemukakan dapat diterima dimana berdasarkan hasil analisis bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado saling berhubungan atau berpengaruh.

### **PENUTUP**

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah saya kemukakan diatas, maka dapat

disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado sudah cukup sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat walaupun masih ada beberapa kendala seperti informasi yang diberikan masih belum terlalu jelas serta penanganan pegawai dalam menghadapi keluhan dari masyarakat belum maksimal, walau demikian masyarakat sendiri menilai sudah cukup merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tersebut. Dan dari perhitungan koefisien determinasi ( $r^2$ ) tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik adalah sebesar 0,521 atau sebesar 52,1% sedangkan sisanya 47,9% dipengaruhi atau dijelaskan oleh faktor lainnya. Maka, dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado saling berhubungan atau berpengaruh.

#### **Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka peneliti dapat mengemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Diharapkan dengan adanya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, kiranya petugas yang dipercayakan dapat lebih memperhatikan kembali kendala-kendala yang terjadi agar kedepannya masyarakat akan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Informasi yang diberikan harus lebih jelas lagi, karena masih banyak masyarakat yang merasa kebingungan dengan informasi yang diberikan serta penanganan dari petugas dalam menghadapi keluhan dari masyarakat harus lebih maksimal.
3. Dengan seiring pengembangan teknologi 4.0 diharapkan aplikasi bivi yang tersedia dapat dikembangkan kembali serta menyediakan SDM untuk bertugas memandu masyarakat yang

masih awam dengan teknologi agar dapat memudahkannya untuk melakukan registrasi secara online.

#### **Daftar Pustaka**

- Aswad, S., Realize, & Wangdra, R. 2018. *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center*. Vol. 6 No.2, 156.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, P. 2014. *Marketing Management*. 14<sup>th</sup> Global Edition. Pearson Edition, Pearson Education International.
- Langingi E.C.S. Pangkey M.S. Londa V.Y. 2018. *Pengaruh Kompensasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara*. Jurnal Administrasi Publik..Vol.4. No.60.
- Mahmudi.2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik. Edisi Kedua*. UPP STIM YKPN: Yogyakarta.
- Marbun, S., Posumah, H.J., Rompas, S. 2015. *Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado*. Jurnal Administrasi Publik. Vol.2. No. 029.
- Mamo, A.S., Rumapea Patar., Ruru Joorie M. 2015. *Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Efektifitas Pelayanan Publik di Kecamatan Taliabu Utara Kabupaten Kepulauan Sula*. Jurnal Administrasi Publik. Vol. 4. No.32.
- Pasolong, H. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.

Satori, D dan Komariah, A.2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung; Alfabeta

Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.

Sinambela, Lukman. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

SUMBER LAIN :

Peraturan Walikota Manado Nomor 06 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Manado.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.