

Pengaruh Layanan Unit Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rsudam Terhadap Kepuasan Masyarakat Lampung

Ahiruddin^{(1)*}, Fahrizi⁽¹⁾, Febriansyah⁽¹⁾, Hanivah Tri Handayani⁽¹⁾

⁽¹⁾ FE, Universitas Sang Bumi Rua Jura

*email korespondensi: ahiruddin@gmail.com

Abstrak. Kualitas layanan yang disediakan oleh RSUDAM kurang optimum dan memberi kesan kepada penurunan kepuasan masyarakat. Kajian ini bertujuan untuk mengetahui kesan layanan Unit Kecemasan (IGD) RSUDAM terhadap Kepuasan Masyarakat Lampung. Penyelidikan ini dijalankan di Pemasangan IGD RSUD Abdoel Moeloek beralamat di Jalan Dr. Rivai Nombor 6 Daerah Tanjungkarang Tengah Pusat Bandar Lampung. Kaedah kajian yang digunakan dalam kajian ini menggunakan kaedah kajian kuantitatif deskriptif. Kaedah pengumpulan data yang digunakan dalam bentuk data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah pemerhatian dan soal selidik. Sampel yang digunakan dalam kajian ini berjumlah 99 orang yang merupakan pengguna Layanan IGD di RSUD Abdoel Moeloek Bandar Lampung. Hasil pengujian hipotesis pengaruh kualiti Layanan RSUD Abdoel Moeleok Bandar Lampung terhadap kepuasan masyarakat dapat ditunjukkan dengan nilai R persegi = 0.238 atau 23.8% manakala selebihnya 76.2% dipengaruhi oleh faktor lain tidak. diteliti dalam kajian ini nilai t aritmetik 5.509 dan t jadual pada $n = 99$ dan $\alpha = 0.05$ memperoleh t jadual = 1.660 dan aras keertian 0.00, justeru $t_{\text{aritmetik}} > t_{\text{jadual}}$ atau $5.509 > 1.660$ dan aras keertian $0.00 < 0.05$ maka H_0 diterima. Ini bermakna kualiti Layanan IGD RSUD Abdoel Moeloek Bandar Lampung memberi sumbangan yang signifikan dan memberi kesan yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat Bandar Lampung.

Kata kunci: Kualitas, Layanan, Kepuasan.

Abstrak. The quality of services provided by RSUDAM is less than optimal and gives the impression of a decrease in community satisfaction. This study aims to determine the impact of the Emergency Unit (IGD) services of RSUDAM on Lampung Community Satisfaction. This investigation was carried out at the Installation of the Emergency Room at the Abdoel Moeloek Regional Hospital which is located at Jalan Dr. Rival Number 6 Central Tanjungkarang Region, Central Bandar Lampung. The study method used in this study uses a descriptive quantitative study method. The data collection method used is in the form of primary data and secondary data. The data collection technique used is observation and inquiry. The sample used in this study was 99 people who were users of the emergency room services at the Abdoel Moeloek Hospital in Bandar Lampung. The results of testing the hypothesis of the effect of service quality at the Abdoel Moeleok Hospital Bandar Lampung on community satisfaction can be shown by the value of R square = 0.238 or 23.8% while the remaining 76.2% is not influenced by other factors. studied in this study the arithmetic value of 5.509 and t schedule at $n = 99$ and $\alpha = 0.05$ obtained t schedule = 1.660 and understanding level 0.00, so H_0 is accepted. This means quality Emergency services at the Abdoel Moeloek Hospital in Bandar Lampung made a significant contribution and made a significant impression on the satisfaction of the people of Bandar Lampung.

Keyword: Quality, Service, Satisfaction.

PENDAHULUAN

Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur pemerintah, Pemerintah membuat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kualitas pelayanan publik bukan kegiatan yang sangat mudah, khususnya pelayanan yang bersifat jasa dan administrasi, namun pada saat ini pusat perhatian di berbagai Negara demokrasi khususnya Indonesia. Pemberian pelayanan publik menjadi tolak ukur suatu Negara dikatakan gagal atau berjalan dengan baik. Kepuasan yang harus diperhatikan oleh penyelenggara pelayanan publik karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam hal pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Pemerintah mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat daerah dan termasuk badan-badan usaha milik negara lainnya yang menyediakan barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan Rumah sakit merupakan organisasi yang menyelenggarakan upaya kesehatan terutama penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan bagi setiap pasien yang datang untuk berobat. Dalam upaya penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan bagi pasien, rumah sakit dituntut untuk dapat menjalankan pelayanan kesehatan semaksimal mungkin kepada pasien sehingga mereka akan memperoleh kepuasan secara maksimal. Perkembangan rumah sakit pada dasarnya adalah suatu proses yang secara langsung dipengaruhi

oleh tiga kemungkinan pertimbangan yaitu: perkembangan sosial dan pertumbuhan ekonomi masyarakat, kemajuan dibidang teknologi kedokteran, dan tuntutan profesionalisme manajemen khususnya manajemen rumah sakit.

Pelayanan kesehatan menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009 (Depkes RI) yang tertuang dalam Undang-Undang Kesehatan tentang kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan, perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional, adapun proses pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan berkaitan dengan ketersediaan sarana kesehatan yang terdiri dari pelayanan kesehatan dasar (puskesmas, balai pengobatan), pelayanan rujukan (rumah sakit), ketersediaan tenaga kesehatan, peralatan dan obat-obatan. Hak pasien untuk mendapatkan pelayanan yang baik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan Pasal 5 ayat (1) yang berbunyi “Setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan” dan Pasal (2) yang berbunyi “Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau

Layanan kesehatan yang diberikan rumah sakit adalah jasa seperti lazimnya yang dihasilkan suatu industri khususnya industri jasa. Rumah sakit sebagai industri jasa sangat khas dan berbeda dibanding dengan industri jasa lainnya. Peningkatan mutu atau kualitas layanan kesehatan yang maksimal menjadi harapan bagi pengguna

jasa rumah sakit, sedangkan untuk bias melayani dengan baik rumah sakit membutuhkan biaya yang memadai. Kualitas layanan rumah sakit selanjutnya akan mempengaruhi kredibilitas dan image rumah sakit dihadapan masyarakat luas. Karena itu, kualitas layanan rumah sakit merupakan hal yang penting dan utama bagi rumah sakit itu sendiri maupun bagi para pengguna jasanya. Setiap rumah sakit berusaha untuk dapat menyediakan layanan yang sebaik mungkin. Dengan diberikannya kualitas layanan yang maksimal membuat para pengguna jasa merasa puas. Pasien rawat inap merupakan salah satu pengguna jasa yang paling merasakan layanan yang diberikan oleh rumah sakit, karena pasien memiliki intensitas layanan yang lebih besar daripada pasien rawat jalan yang tidak menginap.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Abdoel Moeloek merupakan Rumah Sakit milik pemerintah Provinsi Lampung dengan standar akreditasi type A, yang berlokasi di Jl. Dr. Rivai Bandar Lampung. Sebagai Rumah Sakit milik pemerintah Provinsi Lampung, Rumah Sakit Umum Daerah Abdoel Moeloek saat ini menjadi Rumah Sakit rujukan tertinggi yang menangani pasien – pasien yang membutuhkan penanganan khusus yang ada di Provinsi Lampung. Rumah Sakit Abdoel Moeloek berusaha mewujudkan pelayanan kesehatan yang terbaik untuk masyarakat.

RSUD Abdoel Moeloek selalu melakukan perbaikan fasilitas maupun kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang tidak baik akan berdampak negatif bagi nilai perusahaan . Begitupun sebaliknya kualitas pelayanan yang baik akan berdampak positif bagi perusahaan. Rumah Sakit Abdul Moeloek sangat peduli dengan keluhan yang disampaikan oleh pasien yang berobat demi perbaikan layanan. Menanggapi keluhan konsumen atas kualitas pelayanan yang telah

dilakukan, Rumah Sakit Abdoel Moeloek menyediakan layanan untuk pengaduan pelayanan konsumen. Pengaduan keluhan tersebut dapat dilakukan oleh konsumen melalui sms center, email dan kotak saran konsumen yang terdapat di Rumah Sakit Abdoel Moeloek.

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan cerminan dari kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan adalah menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pada mutu pelayanan kesehatan Menurut Kotler (2007) Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat paten. Tjiptono (2014) juga mengungkapkan dengan lebih jelas bahwa “Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan”. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Pelayanan Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUDAM terhadap Kepuasan Masyarakat Lampung**”.

METODE PENELITIAN

Agar pendekatan ini lebih terarah sesuai dengan tujuan yang diinginkan, metode penelitian yang digunakan dalam penelitian

ini adalah menggunakan metode penelitian disriptif kuantitatif, yaitu pencarian data dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep/teori yang digunakan. Objek penelitian ini Instalasi Gawat Darurat (IG) RSUD Abdoel Moeloek Bandar Lampung yang beralamat di Jalan Dr. Rivai Nomor 6 Penengahan Kecamatan Tanjungkarang Pusat Kota Bandar Lampung. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei s/d Bulan Juli 2022

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. Kesimpulannya, populasi bukan hanya orang tetapi benda-benda alam yang lain. Tujuan diadakan populasi juga bukan jumlah yang ada pada objek yang dipelajari tetapi juga populasi yaitu agar dapat menentukan besarnya anggota sampel yang diambil dari anggota sampel dan membatasi berlakunya daerah generalisasi.

sampai dengan Mei Tahun 2022 sebanyak 6.932 Pasien. Berdasarkan hal tersebut maka jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 6.932 pasien. Sampel menurut Sugiyono (2017:73) adalah bagian dari jumlah dan karekteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut sampel yang diambil dari populasi tersebut harus betul-betul *represtative* (mewakili). Ukuran sampel merupakan banyaknya sampel yang akan diambil dari suatu populasi. Dalam penelitian ini populasi pasien IGD RSUDAM Sampai bulan Mei tahun 2022 sebanyak 6932 pasien.

Menurut Sugiyono (2011:9) Analisis linier sederhana bertujuan untuk memprediksi atau mengestimasi nilai variabel dependen apabila nilai variabel independen yang diketahui mengalami kenaikan atau penurunan. Adapun persamaan regresi linier sederhananya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bx + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

x = Layanan

e = faktor lain yang mempengaruhi

Tabel 1. Data Kunjungan Pasien IGD RSUDAM Sampai Bulan Mei Tahun 2022

No	Bulan	Jumlah Kunjungan Pasien
1	Januari	1.497
2	Februari	1.370
3	Maret	1.266
4	April	1.186
5	Mei	1.613
Total		6.932

Sumber: IGD RSUDAM Bandar Lampung Tahun 2022.

Berdasarkan Tabel 1. diketahui jumlah kunjungan pasien selama bulan januari

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y , apakah variabel X (pelayanan) benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y

(kepuasan masyarakat) dengan pengujian sebagai berikut:

- a. menentukan hipotesis dan alternatif hipotesis $H_0: r = 0$, artinya tidak ada hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan masyarakat, sedangkan $H_a: r \neq 0$ artinya ada pengaruh pelayanan dengan kepuasan masyarakat.
- b. Menentukan kriteria penolakan dan penerimaan hipotesis dengan nilai tertentu, maka t_{table} dicari dengan *degree of freedom* = $n-2$ Kriteria yang digunakan dalam analisis ini adalah :
 1. Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Yang berarti ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.

2. Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Yang berarti tidak ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, hasil pengujian koefisien determinasi terdapat pada Tabel 2. Pengaruh nyata kualitas pelayanan ruang IGD RSUD Abdoel Moeloek Bandar Lampung terhadap kepuasan masyarakat dapat ditunjukkan dengan nilai $R^2 = 0,238$ atau sebesar 23,8% sedangkan sisanya sebesar 76,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 2. Hasil uji Koefisien Diterminasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.488 ^a	.238	.230	3.22399

a. Predictors: (Constant), Pelayanan.X

Sumber : Data Diolah, 2022

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Kualitas Pelayanan Ruang IGD RSUD Abdoel Moeloek Bandar Lampung Terhadap Kepuasan masyarakat

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	18.732	4.556		4.111	.000
Pelayanan.X	.570	.103	.488	5.509	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan.Y

Sumber : Pengolahan Data, 2022

Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kualitas pelayanan Ruang IGD RSUD Abdoel Moeloek Bandar Lampung terhadap kepuasan masyarakat penulis menggunakan uji t. Apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sebaliknya apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Berdasarkan hasil perhitungan uji t diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 5.509 dan t_{tabel} pada $n = 99$ dan $\alpha = 0,05$ diperoleh $t_{tabel} = 1,660$ dan tingkat signifikansi sebesar 0,00, dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $5.509 > 1,660$ dan tingkat signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$ maka H_a diterima. Hal ini berarti kualitas pelayanan Ruang IGD

RSUD Abdoel Moeloek Bandar Lampung memiliki kontribusi dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Bandar Lampung

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan nilai konstanta atau *coefficient constant* sebesar 18,732 Nilai tersebut mempunyai arti jika tidak ada variabel *independent* yaitu kepuasan masyarakat dan variabel dependen kualitas pelayanan Ruang IGD RSUD Abdoel Moeloek maka nilai-nilai tersebut dibentuk model persamaan analisis regresi linear sederhana sebagai berikut: $Y = 18,732 + 0,570X$, persamaan ini mengandung arti setiap terjadi kenaikan 1 nilai pada variabel kualitas pelayanan ruang IGD RSUD Abdoel Moeloek maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,570.

Pengaruh nyata pengaruh kualitas pelayanan Ruang IGD RSUD Abdoel Moeleok Bandar Lampung terhadap kepuasan masyarakat dapat ditunjukkan dengan nilai $R^2 = 0,238$ atau sebesar 23,8% sedangkan sisanya sebesar 76,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. . nilai t_{hitung} sebesar 5,509 dan t_{tabel} pada $n = 99$ dan $\alpha = 0,05$ diperoleh $t_{tabel} = 1,660$ dan tingkat signifikansi sebesar 0,00, dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $5,509 > 1,660$ dan tingkat signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$ maka H_0 diterima. Hal ini berarti kualitas pelayanan Ruang IGD RSUD Abdoel Moeloek Bandar Lampung memiliki kontribusi dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Bandar Lampung

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan seseorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Hal ini memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan, hendaknya harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin agar masyarakat yang menerima pelayanan

itu merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan atau konsumen menjadi ukuran utama Pelayanan publik, kualitas pelayanan baik dibidang bisnis, manajemen maupun birokrasi. Kepuasan konsumen telah menjadi titik sentral perhatian dalam bisnis dan manajemen sehingga berbagai literatur yang menyangkut bisnis dan manajemen organisasi, baik yang bersifat mencari laba maupun nirlaba menempatkan kepuasan konsumen sebagai ukuran utama.

Kepuasan masyarakat bergeser ke arah birokrasi pemerintahan dalam rangka pelayanan publik, karena peningkatan kualitas pelayanan publik dalam bentuk pelayanan adalah sangat penting sebagai ujung akhir dari keseluruhan reformasi birokrasi. Oleh karena itu, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih kurang memuaskan masyarakat. Pelayanan publik yang dilakukan birokrasi bukan melayani pelanggan (*customer*) tetapi melayani warga negara. Pelayanan aparatur harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma pelayanan baru agar pelayanan yang diberikan mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik, sehingga pemerintah sebagai instansi pemberi pelayanan publik semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik dan sangat tinggi, agar dapat mendorong dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa pengaruh nyata pengaruh kualitas pelayanan Ruang IGD RSUD Abdoel Moeleok Bandar Lampung terhadap kepuasan masyarakat dapat ditunjukkan dengan nilai $R^2 = 0,238$ atau sebesar 23,8% sedangkan sisanya sebesar 76,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. . nilai t_{hitung} sebesar 5,509 dan t_{tabel} pada $n = 99$ dan

$\alpha=0,05$ diperoleh $t_{\text{tabel}} = 1,660$ dan tingkat signifikansi sebesar 0,00, dengan demikian $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ atau $5,509 > 1,660$ dan tingkat signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$ maka H_0 diterima. Hal ini berarti kualitas pelayanan Ruang IGD RSUD Abdoel Moeloek Bandar Lampung memiliki kontribusi dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Bandar Lampung.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dessler, Gary. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (edisi kesepuluh). Jakarta Barat: PT Indeks.
- Hariandja, Marihot Tua Effendi. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media
- Haryatmoko. 2011. *Etika Publik*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi. Revisi*. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Jogiyanto, H. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Edisi Keenam. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Edisi Keempat, Jakarta: Salemba Empat
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Marwansyah. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kedua*. Bandung: Alfabeta.
- Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pelayanan publik .
- Kotler, Philip, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 12, PT Indeks.
- Priyanto, Duwi. 2008. *5 Jam Belajar Olah Data SPSS 17*, Yogyakarta: Andi
- Rahmayanty, Nina 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: PT Graha Ilmu.
- Safitri, Dian. 2019. *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Abdul Moeloek Pada Pasien Jaminan Kesehatan Nasional*.
- Sikula. Andrew E. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Erlangga. Bandung.
- Sinambela Lajian Poltak, et. al. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sule, Trisnawati Ernie dan Saefullah, Kuriawan. 2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Tjiptono Fandy dan Gregorius chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta.
- Ulumudin, Aceng 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dii*

Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut
[Http://Journal.Uniga.Ac.Id/Index.Php/JPKP/Article/View/153](http://Journal.Uniga.Ac.Id/Index.Php/JPKP/Article/View/153).

Pasirjambu.
<http://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/32>.

Yayat Rukayat, 2015. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan*