

Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Grogol Kabupaten Sukoharjo

**Hilmy Mufthi Ardianto, Ridhwan Hafizha Abrori, Pradipa Deva Anuraga,
Ainur Komariah**

Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Veteran Bangun Nusantara
Jl. Letjend. Sudjono Humardani No. 1 Kampus Jombor Sukoharjo, 57521
hilmymufthiardianto@gmail.com

Abstrak

Masyarakat selalu membutuhkan layanan untuk memenuhi berbagai kebutuhannya. Demikian pula, Kantor Kecamatan Grogol Kabupaten Sukoharjo menyediakan berbagai jenis layanan, seperti layanan umum, administrasi kependudukan, dan perizinan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh Kantor Kecamatan Grogol. Metode pengukuran yang digunakan adalah kuesioner yang terdiri dari 9 pertanyaan untuk mengukur aspek proses pendaftaran, penjelasan dari petugas layanan, sikap dan keramahan petugas, kecepatan dan efisiensi, fasilitas yang tersedia, kenyamanan dalam layanan, informasi terkait layanan, penanganan keluhan, dan disiplin petugas. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 63 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek proses pendaftaran memiliki indeks kepuasan tertinggi dengan skor 3,65 (skala 4), yang dikategorikan sebagai sangat baik. Aspek lain adalah penjelasan petugas layanan dengan skor 3,41 (skala 4) termasuk kategori baik, sikap dan keramahan petugas dengan skor 3,46 (skala 4) termasuk kategori baik, kecepatan dan efisiensi dengan skor 3,37 (skala 4) termasuk kategori baik, fasilitas yang tersedia dengan skor 3,4 (skala 4) termasuk kategori baik, dan kenyamanan dalam pelayanan dengan skor 3,4 (skala 4) termasuk kategori baik. skor 3,37 (skala 4) termasuk dalam kategori baik, fasilitas yang tersedia dengan skor 3,4 (skala 4) termasuk dalam kategori baik, kenyamanan dalam pelayanan dengan skor 3,43 (skala 4) termasuk dalam kategori baik, informasi terkait pelayanan dengan skor 3,37 (skala 4) termasuk dalam kategori baik, Penanganan keluhan dengan skor 3,38 (skala 4) termasuk dalam kategori baik dan disiplin petugas dengan skor 3,32 (skala 4) termasuk dalam kategori baik. Secara umum tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di kantor kecamatan Grogol tergolong baik dan sangat baik.

Kata Kunci: Instansi pemerintah, kepuasan masyarakat, pelayanan publik.

Abstract

The public always requires services to meet their various needs. Similarly, the Grogol District Office of Sukoharjo Regency provides various types of services, such as general services, population administration, and licensing. The study was conducted with the aim of measuring the level of public satisfaction with the services provided by the Grogol District Office. The measurement method used was a questionnaire consisting of 9 questions to measure aspects of the registration process, explanations from service officers, attitudes and friendliness of officers, speed and efficiency, available facilities, comfort in service, information related to services, complaint handling, and officer discipline. The number of samples in this study was 63 respondents. The results of this study identified that the registration process aspect had the highest satisfaction index with a score of 3.65 (scale of 4), which is categorized as very good. Other aspects are the explanation of the service officers with a score of 3.41 (scale 4) including the good category, the attitude and friendliness of officers with a score of 3.46 (scale 4) including the good category, speed and efficiency with a score of 3.37 (scale 4) including the good category, the facilities available with a score of 3.4 (scale 4) including the good category, comfort in service with a score of 3.43 (scale 4) including the good category, information related to service with a score of 3.37 (scale 4) including the good category, complaint handling with a score of 3.38 (scale 4) including the good category and officer discipline with a score of 3.32 (scale 4) including the

good category. In general, the level of public satisfaction with public services at the grogol subdistrict office is good to very good.

Keywords: Government agencies, public satisfaction, public services

1. Pendahuluan

Kecamatan merupakan salah satu unit pemerintahan lokal yang bertanggung jawab menyediakan layanan publik kepada masyarakat (Rakhman, 2019). Sebagai perpanjangan tangan pemerintah kabupaten atau kota, kecamatan berperan memberikan pelayanan kepada masyarakat sekaligus menjembatani pelaksanaan program dan kegiatan pemerintah (Parera, 2017). Sebagai institusi penyedia layanan publik, kecamatan memiliki tugas pokok membantu Bupati/Walikota dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan di wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perizinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan (Akay et al., 2021).

Salah satu pendekatan yang kerap digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di lembaga publik adalah melalui penerapan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) (Damayanti et al., 2019). Penyusunan indeks ini berfungsi sebagai referensi bagi unit pelayanan instansi pemerintah untuk mengevaluasi kinerja mereka secara berkala, hasil evaluasi ini bisa menjadi acuan dalam meningkatkan mutu layanan publik di masa mendatang (Harapan, 2024). Melalui pengukuran yang sistematis dan pelibatan partisipasi aktif masyarakat, unit pelayanan publik dapat menyesuaikan dengan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat, pendekatan ini tidak hanya bertujuan untuk memperbaiki mutu pelayanan, tetapi juga membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan (Bapelitbang, 2024).

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab utama aparatur sipil negara (ASN), yang dilaksanakan melalui pemerintah daerah guna meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat (Simarmata & Sutrisno, 2022). Dalam menjalankan peran sebagai pelaksana layanan, ASN memiliki kewajiban dan tanggung jawab guna memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar dan regulasi yang berlaku, dengan demikian, (ASN) diharapkan dapat bekerja dengan profesional dan memberikan pelayanan yang optimal, tanpa menyalahgunakan kewenangan demi kepentingan pribadi, jika ini terjadi kualitas pelayanan akan menurun dan masyarakat menjadi terbiasa dengan layanan yang kurang sesuai standar (Nihali et al., 2024). Oleh karena itu, pemerintah dapat memanfaatkan teknologi informasi seperti system e-Government guna mempercepat dan mempermudah proses pelayanan, upaya ini akan mengurangi waktu tunggu yang panjang dan meningkatkan kenyamanan masyarakat (Fikri & Tjenreng, 2025).

Kecamatan berperan sebagai unit pelaksana layanan administrasi mempunyai fungsi utama untuk membantu Bupati dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan serta kegiatan kemasyarakatan dalam wilayah kerjanya, kecamatan juga bertanggung jawab dalam meningkatkan efisiensi dan optimalisasi pelayanan publik sebagai bagian integral dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik (*good governance*) termasuk peningkatan mutu layanan perizinan maupun jasa lainnya secara transparan dan standar (Pontoh et al., 2016). Tugas pokok pemerintah kecamatan mencakup koordinasi dalam pemberdayaan masyarakat, menjaga ketertiban umum dan ketentraman, menegakan peraturan perundang-undangan, serta merawat sarana dan fasilitas layanan publik (Peraturan.bpk.go.id,2022).

Pemberian layanan yang optimal kepada masyarakat memerlukan dukungan dari aparatur yang profesional, berkompeten, memahami tugasnya, dan mampu menjalankan tanggung jawab sesuai perannya (Pantih, 2019). Apa bila pegawai dapat memberikan layanan secara optimal, hal tersebut akan berujung pada kepuasan masyarakat, sebaliknya jika pelayanan diberikan dengan buruk atau tidak memenuhi ekspektasi masyarakat akan menimbulkan rasa kecewa, apalagi mereka yang membutuhkan layanan itu (Muhlisin, 2018). Oleh karena itu, memastikan hak masyarakat terpenuhi dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan maupun kebutuhan yang lainnya, sebagai upaya meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat (Mufthia et al., 2025)

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh penulis pada pertengahan April 2025, observasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan

Grogol menjadi bagian penting dalam proses evaluasi kinerja pelayanan kepada masyarakat. Dengan memahami sejauh mana masyarakat merasa puas terhadap layanan yang diterima, pihak kecamatan dapat mengenali keunggulan dan kelemahan dalam melaksanakan pelayanan tersebut. Temuan ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi oleh pemerintah daerah untuk meningkatkan mutu layanan publik yang lebih tanggap dan profesional.

2. Metodologi

2.1. Objek Penelitian

Metode penelitian ini memfokuskan pada tingkat kepuasan masyarakat mengenai layanan publik yang disediakan oleh Kantor Kecamatan Grogol, Kabupaten Sukoharjo.

2.2. Waktu dan Tempat

Observasi ini dilaksanakan pada bulan Maret s.d Juni 2025 pengumpulan data dilaksanakan secara langsung di Kecamatan Grogol Kabupaten Sukoharjo.

2.3. Alat dan Bahan

Perlengkapan utama yang digunakan pada mengambil data penelitian ini adalah kuesioner kepuasan mengenai pelayanan di kecamatan sukoharjo. Pertanyaan dalam kuesioner mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 pertanyaan (Peraturan.bpk.go.id, 2017).

2.4. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini, meliputi proses pendaftaran dikantor kecamatan, penjelasan petugas mengenai prosedur pelayanan, sikap dan keramahan, cepat dan efisiennya pelayanan, fasilitas yang tersedia, kenyamanan dalam pelayanan, informasi yang diberikan dalam pelayanan, penanganan keluhan, kedisiplinan petugas.

2.5. Populasi dan Sampel

Populasi pada observasi ini terdiri dari semua masyarakat atau pengunjung yang sudah menerima pelayanan publik di Kantor Kecamatan Grogol selama bulan April-Mei 2025. Sampel penelitian ini diambil sebanyak 63 responden yang telah menerima pelayanan publik di Kantor Kecamatan Grogol.

2.6. Tahapan Penelitian

Observasi ini dilakukan dengan beberapa tahapan, antara lain:

1. Penetapan tujuan penelitian

Tujuan dari observasi ini yaitu guna mengidentifikasi sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Grogol Kabupaten Sukoharjo.

2. Studi literature

Pada studi literatur dilaksanakan penelusuran terhadap hasil penelitian mengenai kepuasan masyarakat yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang berjudul Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang.

3. Penyusunan Kuesioner

Kuesioner pada penelitian ini mengacu dalam Permenpan RB No 14 Tahun 2017.

4. Pengumpulan data

Proses pengumpulan data dilaksanakan melalui metode wawancara dan penyebaran kuesioner. Wawancara bertujuan untuk memperoleh data sekunder terkait pelayanan di Kantor Kecamatan Grogol. Sementara itu, kuesioner difungsikan sebagai instrument utama untuk mengumpulkan data primer penelitian.

5. Pengolahan data

Setiap pertanyaan memiliki 4 jawaban yang diberi skor antara 1 sd 4 skor tersebut selanjutnya dikalkulasi dan kemudian dihitung reratanya untuk setiap pertanyaan.

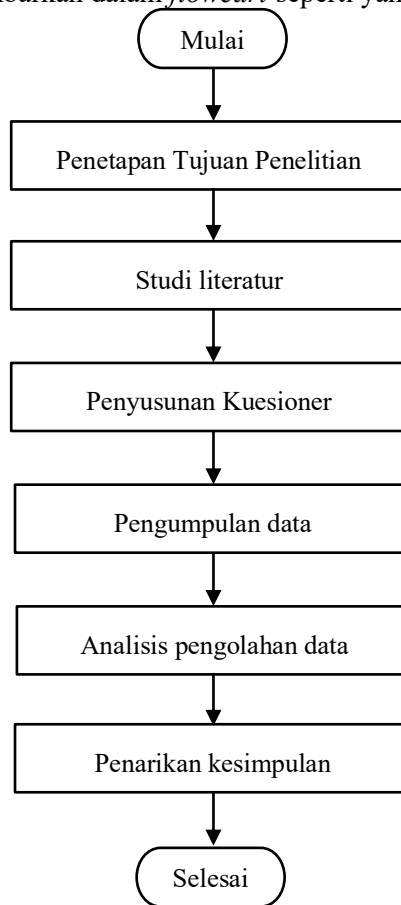
6. Analisis Hasil pengolahan data

Analisis dilakukan terhadap nilai rerata dari setiap pertanyaan. Dilakukan analisis terhadap nilai terendah dan tertinggi.

7. Penarikan kesimpulan

Kesimpulan diambil dengan cara memberikan 3 variabel tinggi dan 3 variabel terendah dan membandingkan hasilnya dengan penelitian yang telah dilakukan di beberapa tempat yang lain.

Tahapan penelitian tersebut, digambarkan dalam *flowcart* seperti yang terdapat pada Gambar 1



Gambar 1. *Flowcart* tahapan penelitian

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasil

3.1.1. Profil Responden

Total responden penelitian ini berjumlah 63 responden. Responden tersebut adalah masyarakat yang sedang sedang mengurus berkas di kecamatan yang mendapat pelayanan dari Kantor Kecamatan Grogol. Profil responden berdasarkan daerah asal, pekerjaan, umur, jenis kelamin, pendidikan disajikan dalam Tabel 1 sd 5.

Tabel 1. Sebaran responden berdasarkan daerah asal.

№	Kelurahan	Juml.	Persenta
	Kelurahan Kadokan	3	4,8%
	Kelurahan Langenharjo	4	6,3%
	Kelurahan Madegondo	8	12,7%
	Kelurahan Manang	4	6,3%
	Kelurahan Kwarasan	1	1,6%
	Kelurahan Telukan	3	4,8%
	Kelurahan Sanggrahan	4	6,3%
	Kelurahan Pondok	6	9,5%
	Kelurahan Parangjoro	1	1,6%
1	Kelurahan Banaran	5	7,9%

1	Kelurahan Cemani	12	19%
1	Kelurahan Gedangan	1	1,6%
1	Kelurahan Grogol	11	17,5%
	Jumlah	63	100%

Sumber: Data Primer (2025)

Tabel 2. Sebaran responden berdasarkan pekerjaan.

№	Pekerjaan	Juml	Persenta
	Karyawan Swasta	18	28,6%
	Pns/Tni/Polri	2	3,2%
	Petani	0	0%
	Wiraswasta	17	27%
	Pelajar/Mahasiswa	12	19%
	Lainnya	14	22,2%
	Jumlah	63	100%

Sumber: Data primer (2025)

Tabel 3. Sebaran responden berdasarkan umur.

№	Umur	Juml	Persenta
	<20 Tahu	9	14,3%
	20-30 Tahu	16	25,4%
	31-40 Tahu	16	25,4%
	41-50 Tahu	11	17,5%
	>50 Tahu	11	17,5%
	Jumlah	63	100%

Sumber: Data primer (2025)

Tabel 4. Sebaran responden berdasarkan jenis gender.

№	Gender	Juml	Persenta
	Laki-lak	39	62,7%
	Perempu	24	37,3%
	Jumlah	63	100%

Sumber: Data primer (2025)

Tabel 5. Sebaran responden berdasarkan jenis pendidikan.

№	Pendidikan	Juml	Persenta
	SD	2	3,2%
	SMP	5	7,9%
	SMA/SMK/M	37	58,7%
	Perguruan Ting	18	28,6%
	Lainnya	1	1,6%
	Jumlah	63	100%

Sumber: Data primer (2025)

3.1.2. Data Penelitian

Data dalam penelitian ini adalah pendapat responden tentang pelayanan di Kantor Kecamatan Grogol. Data dikumpulkan dengan kuesioner. Hasil pengumpulan data tersebut disajikan dalam Tabel 6.

Tabel 6. Hasil pengumpulan data kuesioner

No	Kriteria	Skor		Total Respo
	Proses pendaftaran	:	:	63
	Penjelasan petugas pelayanan	:	:	63
	Sikap dan keramahan petugas	:	:	63
	Kecepatan dan efisiensi	:	:	63
	Fasilitas yang tersedia	:	:	63
	Kenyamanan dalam pelayanan	:	:	63
	Informasi terkait layanan	:	:	63
	Penanganan keluhan	:	:	63
	Kedisiplinan petugas	:	:	63

Sumber: Data Primer (2025)

Setelah mengumpulkan data dilakukan pengolahan data dari hasil pengumpulan data. Hasil pengolahan data disajikan dalam Tabel 7.

Tabel 7. Hasil pengumpulan data kuesioner

No	Kriteria	Skor		Total skor	Rerata skor
		3	4		
	Proses pendaftaran	164	230	3,65	
	Penjelasan petugas pelayanan	9	116	215	3,41
	Sikap dan keramahan petugas	10	116	218	3,46
	Kecepatan dan efisiensi	1	96	212	3,37
	Fasilitas yang tersedia	9	112	213	3,4
	Kenyamanan dalam pelayanan	9	116	216	3,43
	Informasi terkait layanan	10	104	212	3,37
	Penanganan keluhan	9	112	213	3,38
	Kedisiplinan petugas	1	92	209	3,32

Sumber: Data Primer (2025)

Selanjutnya skor tersebut diberikan predikat kepuasan berdasarkan Tabel nilai persepsi, Nilai interval, Nilai interval konvensi, Mutu pelayanan, dan Kinerja unit Pelayanan sesuai dengan yang tertera pada Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 (Tabel 8 dan 9).

Tabel 8. Tabel nilai persepsi, Nilai interval, Nilai interval konvensi, Mutu pelayanan, dan Kinerja unit Pelayanan.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTER' (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NI)	MUTU PELAYANAN (y)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak baik

2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

Sumber: Data primer (2025)

Tabel 9. Perolehan nilai IKM masing-masing unsur indikator

N0	Variabel	Nilai Vari (IKM)	Mutu pelayanan	KINERJA UNI PELAYANAN (y)
1	Proses pendaftaran	3,65	A	Sangat baik
2	Penjelasan petugas pelayanan	3,41	B	Baik
3	Sikap dan keramaha petugas	3,46	B	Baik
4	Kecepatan dan efisien	3,37	B	Baik
5	Fasilitas yang tersedia	3,4	B	Baik
6	Kenyamanan dalam pelayanan	3,43	B	Baik
7	Informasi terkait lay	3,37	B	Baik
8	Penanganan keluhan	3,38	B	Baik
9	Kedisiplinan petuga	3,32	B	Baik

Sumber: Data Primer (2025)

3.2. Pembahasan

Dari pengolahan data yang dilakukan setiap komponen memiliki rata-rata skor yang baik. Sedangkan, komponen penilaian proses pendaftaran memiliki rerata skor tertinggi yaitu 3,65 dibandingkan dengan rerata skor dari komponen penilaian yang lainnya.

Komponen penilaian fasilitas yang tersedia menunjukkan rerata skor yang lebih rendah dari komponen penilaian lain. Rendahnya skor pada komponen fasilitas yang tersedia, yang lebih rendah dari penilaian lainnya, kemungkinan disebabkan oleh keterbatasan fasilitas yang tersedia, kurangnya pemeliharaan, atau ketidaksesuaian fasilitas dengan kebutuhan pengguna.

Mengacu pada (Permenpan-RB) Nomor 14 Tahun 2017 mengenai Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan masyarakat, fasilitas merupakan unsur penting dalam mendukung kualitas pelayanan. Beberapa penelitian sebelumnya yang menemukan fasilitas yang tersedia masih rendah adalah (Sulistyo N & Ediwidjojo P, 2020).

Komponen penilaian pada aspek proses pendaftaran menunjukkan rata-rata skor yang tinggi dibandingkan komponen lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa cukup puas terhadap alur atau prosedur pelayanan yang diberikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa proses pendaftaran dianggap mudah dipahami karena informasi yang jelas dan tidak membingungkan. Temuan ini juga selaras dengan hasil penelitian sebelumnya oleh (Saputra, 2016).

4. Kesimpulan dan Saran

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi kepuasan masyarakat mengenai pelayanan di Kantor Kecamatan Grogol Kabupaten Sukoharjo, dapat disimpulkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Instrumen yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan ini terdiri dari sembilan indikator, yaitu: proses pendaftaran, penjelasan petugas pelayanan, sikap dan keramahan petugas, kecepatan dan efisiensi, fasilitas yang tersedia,

kenyamanan dalam pelayanan, informasi terkait layanan, penanganan keluhan, kedisiplinan petugas.

Dari sembilan indikator diatas, nilai kepuasan dengan nilai tertinggi terdapat pada indikator proses pendaftaran yaitu sebesar 3,65 dengan kategori “Sangat baik”, meskipun masih ditemukan beberapa kekurangan dalam pelayanan, hal ini terjadi karena faktor diluar kendali atau kompetensi pegawai. Indikator dengan nilai rata-rata paling rendah terdapat pada aspek fasilitas yang tersedia yaitu sebesar 3,4 meskipun masih masuk dalam kategori “Baik”. Oleh karena itu, secara umum dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Grogol Kabupaten Sukoharjo dikatakan memuaskan. Dari Sembilan indikator yang digunakan, satu indikator yaitu proses pendaftaran memperoleh nilai tertinggi dengan kategori “sangat baik”, sedangkan delapan indikator lainnya mendapat nilai “Baik”, yaitu penjelasan petugas pelayanan, sikap dan keramahan petugas, kecepatan dan efisiensi, fasilitas yang tersedia, kenyamanan dalam pelayanan, informasi terkait layanan, penanganan keluhan, kedisiplinan petugas.

4.2. Saran

Melalui hasil perhitungan terdapat indikator kepuasan masyarakat secara keseluruhan mendapatkan nilai “Baik”, disarankan agar Kecamatan Grogol Kabupaten Sukoharjo terus menjaga dan berupaya meningkatkan mutu pelayanan menjadi lebih baik di masa mendatang.

Daftar Pustaka

- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangamenan, F. N. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Governance*, 1(1), 2088–2815. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/view/33470>
- Bapelitebang. (2024). Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Sikka. [https://www.bapelitebang.sikkakab.go.id/dokdblitbang/917217Indeks%20Kepuasan%20Masyarakat%20%20\(IKM\)%20Terhadap%20Pelayanan%20Publik%20Kabupaten%20Sikka_2024.pdf](https://www.bapelitebang.sikkakab.go.id/dokdblitbang/917217Indeks%20Kepuasan%20Masyarakat%20%20(IKM)%20Terhadap%20Pelayanan%20Publik%20Kabupaten%20Sikka_2024.pdf)
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawahan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 2599–1418. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPE/article/view/20048>
- Fikri, M. A. R., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Manajemen Pelayanan Publik. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 291–304. <https://doi.org/10.37481>
- Harapan, R. R. (2024). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintahan Desa Baru Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang. <https://repositori.uma.ac.id/jspui/handle/123456789/23838>
- Mufthia, I., Susanti, A., & Rachmad. (2025). Kualitas Pelayanan Administrasi Umum di Kantor Kecamatan Palu Timur Kota Palu. *Jurnal Of Publicness Studies*, 02(01), 3047–4019. <https://jurnal.fisip.untad.ac.id/index.php/jps/article/download/1807/546/>
- Muhlisin. (2018). Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan di Kantor Camat Bayung Lencir Kecamatan Bayung Lencir Kabupaten Musi Banyuasin. *Jurnal Ecoment Global*, 3(1), 2540-816X. <https://media.neliti.com/media/publications/287417-kepuasan-masyarakat-pada-pelayanan-di-ka-7cfe5ec8.pdf>
- Nihali, H., Tahir, A., & Hamim, U. (2024). Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Botumoitto Kabupaten Boalemo. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(9), 3025–6704. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11107317>
- Pantih, S. (2019). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Talatako Kabupaten Tojoma-Una-Una. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 12(1). <https://media.neliti.com/media/publications/317766-kualitas-pelayanan-publik-di-kantor-kece-e70ec731.pdf>
- Parera, S. S. A. (2017). Profesionalisme Kepala Lingkungan di Kecamatan Lembah Selatan Kota Bitung. *Administrasi Publik*. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/17897>

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahunan 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Retrieved July 11, 2025, from <https://peraturan.bpk.go.id/Details/132600/permen-pan-rb-no-14-tahun-2017>
- Peraturan Walikota (Perwali) Kota Sukabumi Nomor 160 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Dan Tata Kerja Kecamatan, 30 Desember 2022 (2022). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/307462/perwali-kota-sukabumi-no-160-tahun-2022>
- Pontoh, M. M., Lumolos, J., & Gosal, T. A. M. R. (2016). Peran Pemerintah Kecamatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/download/15597/15133>
- Rakhman, A. (2019). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. Ilmu Pemerintah, 7(3), 1107–1118. [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019/07/01_format_artikel_ejournal_mulai_hlm_ganjil%20\(07-19-19-05-32-07\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019/07/01_format_artikel_ejournal_mulai_hlm_ganjil%20(07-19-19-05-32-07).pdf)
- Saputra, T. (2016). Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). Perspektif Pembiayaan Dan Pembangunan Daerah, 4(2), 2338–4603. <https://online-journal.unja.ac.id/JES/article/view/3584>
- Simarmata, N. Y., & Sutrisno, E. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip Good Governance di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi. Jurnal Pembangunan Dan Administrasi Publik, 4(2). <https://jurnal.stialan.ac.id/index.php/jpap/article/view/550>
- Sulistyo, I. N., & Ediwidjojo, S. P. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. E-Bis (Ekonomi-Bisnis), 4(2), 276–286. <https://doi.org/10.37339/jurnal>