

Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Empathy* Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Paten Masa *New Normal* Di Kecamatan Sako

Trecy Austin¹⁾

¹⁾Program Studi Ilmu Administrasi Negara, STISIPOL Candradimuka Palembang
¹⁾Jl. Swadaya Sekip Ujung No.20 Ilir II, Ilir Timur I, Talang Aman, Kec. Kemuning, Kota Palembang
Email: trecy.austin@gmail.com¹⁾

ABSTRACT

The results of observations made by researchers in the field of the PATEN process in Sako District during the new normal period, the community was not yet disciplined in dealing with it online. Based on a survey, respondents were still regulated directly, because physical files still had to be collected at the PATEN counter for processing. The absence of access to online services does not hamper services, because there are fewer people who take care of files during the new normal period than before the Covid 19 pandemic. Sematang form) since 23 April 2020. The purpose of this study is to analyze the effect of service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) on community satisfaction in Sako District and explain the dimensions of service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy). This type of research uses quantitative methods. Observations, questionnaires, interviews, and literature are used in data techniques. The method used in studying the data is Proportionate Random Sampling. The data quality test consisted of testing the validity and reliability of the data using multiple linear regression. The results showed that the t value was 1.985 with a significant value of $0.015 < 0.05$, so the results of the first problem formulation were Tangible, Assurance, and Empathy which had a significant effect on the variable of community satisfaction. The second problem formulation explains that the variable empathy is the variable that has the most dominant influence on the dependent or dependent variable (y) with the largest Beta value of 0.551.

Keywords: Public Services, Community Satisfaction, Integrated District Administration Services

ABSTRAK

Hasil pengamatan yang peneliti lakukan di lapangan proses PATEN di Kecamatan Sako pada masa new normal, masyarakat belum disiplin menghadapi pelayanan secara online. Terkendala adaptasi masyarakat dan petugas pelayanan menghadapi transformasi dari sistem manual ke online. Berdasarkan survey yang dilakukan di Kecamatan Sako responden masih mengurus secara langsung, dikarenakan fisik berkas tetap harus dikumpul ke Loket PATEN untuk di proses. Tidak adanya akses layanan secara online tidak membuat pelayanan terhambat, karena masyarakat yang mengurus berkas selama new normal lebih sedikit dibanding sebelum pandemi covid 19. Menurut wawancara langsung yang dilakukan terhadap Kepala Seksi Pemerintahan, Pengurusan Kartu Keluarga dan KTP dilakukan di Capil UPT Zona VIII (Sako dan Sematang borang) sejak tanggal 23 April 2020. Tujuan Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Sako dan menjelaskan dimensi kualitas pelayanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy). Jenis penelitian ini menggunakan Metode kuantitatif. Observasi, Kuesioner, Wawancara, dan Kepustakaan digunakan pada teknik pengumpulan data. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah Proportionate Random Sampling. Uji kualitas data terdiri dari uji validitas dan reliabilitas data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan nilai t hitung sebesar 1,985 dengan nilai signifikan $0,015 < 0,05$, sehingga hasil rumusan masalah pertama adalah Tangible, Assurance, dan Empathy berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat. Rumusan masalah kedua, menjelaskan bahwa variabel empathy merupakan variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap variabel terikat atau dependent (y) dengan nilai Beta terbesar yaitu, 0,551.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*

1. Pendahuluan

Optimalisasi peran kecamatan dalam pelayanan dapat meningkatkan akses dan mutu pelayanan. Mengingat posisi kecamatan yang sangat strategis, Peraturan Wali Kota Palembang Nomor 58 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, sebagai acuan dan turunan dari peraturan terkait upaya mengoptimalkan pelaksanaan tugasnya. Camat diharapkan mampu melakukan inovasi dalam meningkatkan kinerjanya. Konteks pelayanan kepada masyarakat, maka inovasi dapat diartikan sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan yang dihasilkan melalui pendekatan, metode atau alat bantu dalam pelayanan publik. Inovasi yang dapat dilakukan adalah sistem pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang disingkat menjadi PATEN.

Adapun penelitian ini mengambil lokasi di Kecamatan Sako Kota Palembang, terdiri dari 4 (empat) Kelurahan, yaitu Sako, Sukamaju, Sialang, dan Sako Baru. Kementerian Pendayagunaan Birokrasi telah mengeluarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) No. 58/2020 tentang Sistem Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Tatanan Normal Baru. Berdasarkan Surat Edaran, mekanisme penyesuaian sistem kerja di Indonesia, yaitu: pertama pelaksanaan tugas kedinasan di kantor *Work From Office* dan *work from home*, yakni melaksanakan tugas kedinasan dilakukan di kantor dan di rumah dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian.

Bagaimanapun yang terjadi di Tahun 2020, tata kelola birokrasi harus tetap memberikan pelayanan publik. Membuat birokrasi harus mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Pembaharuan sistem pelayanan dari tatap muka ke elektronik dilakukan oleh semua petugas pelayanan untuk mengurangi penyebaran virus Covid-19. Tidak hanya itu, petugas pelayanan birokrasi juga mengurangi jam kerja kantor, yang mana pelayanan menjadi lebih singkat. Namun, di Kecamatan Sako tidak bisa berlaku *online* dikarenakan masyarakat juga masih tetap ingin memberikan berkas langsung ke loket.

Identifikasi masalah pada penelitian ini, adalah: [1] Adaptasi baru masyarakat dan petugas pelayanan di masa *New Normal* secara *Online*. [2] Kecenderungan masyarakat Indonesia masih sangat dominan untuk bertemu langsung atau tatap muka baik dari sisi penyelenggara Negara maupun sosialisasi pada masyarakat. [3] Waktu atau Jam Kerja Petugas Pelayanan berubah setelah adanya masa *New Normal*. [4] Menurut hasil penelitian dari Ombudsman, pelayanan publik di Indonesia belum mampu menyediakan informasi secara jelas yang berkaitan dengan alur dan jangka waktu selesainya proses pengaduan.

Berdasarkan identifikasi dari masalah tersebut maka yang menjadi rumusan masalah: [1] Bagaimana Kualitas Pelayanan (*tangibles, reliability, responsive, assurance, dan empathy*) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan PATEN pada masa *New Normal*. [2] Dimensi kualitas

pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) dimensi manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan PATEN pada masa *New Normal*.

2. Tinjauan Pustaka

A. Kualitas Pelayanan Publik

Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan yang diuraikan oleh Zeithaml et al (dalam Tjiptono, 2011), lalu di sederhanakan menjadi lima dimensi, yang disebut *Service Quality (Servequal)* seperti pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Correspondence Between Servequal Dimensions and Original Ten Dimension For Evaluating Service Quality

10 Dimensi Original untuk mengevaluasi kualitas Pelayanan	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Bukti fisik (Tangible)					
Keandalan (Reliability)					
Ketanggapan (Responsiveness)					
Kompetensi (Competence)					
Kesopanan (Courtesy)					
Kredibilitas (Credibility)					
Keamanan (security)					
Akses (Access)					
Komunikasi (Communication)					
Kemampuan memahami pelanggan (Understanding the Customer)					

Sumber: diolah oleh penulis Tahun 2019

Berdasarkan Tabel 1, Konsep *Servequal* awalnya mencakup sepuluh dimensi, namun disederhanakan menjadi lima dimensi yaitu: *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*. Kelima dimensi ini memiliki indikator nya masing-masing yang akan dibahas pada Metode Penelitian.

B. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. *Oxford Advanced Learner’s Dictionary* (2000) mendeskripsikan kepasan sebagai “*the good feeling that you have when you achieved something or when something that you wanted to happen does happen*”; “*the act of fulfilling a need or desire*”; dan “*an acceptable way of dealing with a complaint, a debt, an injury, etc.*”

Indeks kepuasan masyarakat menurut Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004 ada 14 hal berkaitan dengan kinerja dan pelayanan.

C. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Peraturan Menteri Dalam Negeri pasal 3 Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, adalah “mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota.”

Penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Satu tempat disini berarti cukup melalui satu loket/meja pelayanan.

D. Masa *New Normal*

Menurut Wiku Adisasmito Jubir Satgas Penanganan Covid-19, mengatakan *New normal* adalah perubahan perilaku untuk tetap menjalankan aktivitas normal seperti biasanya. *New normal* tidak bisa dilaksanakan secara tiba-tiba tanpa persiapan. Ada lima tahapan yang harus ditempuh oleh daerah yang sedang menuju *New Normal*. Tahapan [1] adalah prakondisi, Setiap daerah harus menyampaikan prakondisi penerapan *new normal* dengan memberikan informasi yang jelas, holistik, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Tahapan itu harus disertai aksi pencegahan dan penanganan Covid-19 melalui sosialisasi dan komunikasi publik yang efektif. [2] Tahap *timing*, Tahapan ini menentukan waktu kapan suatu daerah dapat memulai aktivitas sosial dan ekonominya. [3] Tahap prioritas, Tahapan ini dilakukan untuk memilih daerah atau sektor yang sudah boleh melakukan kegiatan sosial dan ekonomi secara bertahap. [4] Tahap Koordinasi Pusat dan Daerah, Tahapan inilah terjadi konsultasi timbal balik antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah dalam pengambilan keputusan terkait penerapan *New Normal*. [5] Tahap monitoring dan evaluasi dari pelaksanaan pemulihan aktivitas sosial ekonomi itu sendiri.

3. Metode Penelitian

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian *Metode Kuantitatif*.

B. Variabel Penelitian

Tabel 2. Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan (X)	Tangible	1. Fasilitas dan perlengkapan selama pelayanan 2. Kerapian petugas pelayanan
	Reliability	1. Ketepatan waktu pelayanan 2. Kemampuan dan keahlian petugas pelayanan
	Responsiveness	1. Ketanggapan Petugas Pelayanan dalam merespons keluhan dan kebutuhan masyarakat 2. Ketepatan, kecermatan pegawai dalam pelayanan
	Assurance	1. Keamanan dan kenyamanan selama pelayanan di masa <i>new normal</i> 2. Kejelasan Informasi Biaya
	Empathy	1. Tidak diskriminatif 2. Menghargai dan melayani masyarakat

Sumber: Diolah penulis berdasarkan Teori Kualitas Pelayanan menurut teori Zeithaml dkk (dalam Hardiansyah, 2011:46)

C. Populasi dan Sampel

Kelurahan yang terpilih sebagai sampel area yaitu: Sako, Sukamaju, Sialang dan Sako Baru. data terkait pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Sako Tahun 2019.

Tabel 3. Jumlah Masyarakat Kecamatan Sako

NO	KELURAHAN	KK
1	Sako	7.917
2	Sukamaju	5.998
3	Sialang	4.558
4	Sako Baru	1.800
JUMLAH KESELURUHAN		20.273

Sumber: Data Kependudukan Kecamatan Sako Tahun 2018

Berdasarkan Tabel 3, bahwa jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 20.273 orang kepala keluarga. Menghitung ukuran sampel dari populasi yang telah diketahui jumlahnya, penulis menggunakan rumus *Taro Yamane dan Slovin*.

Terdapat dua hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini untuk menjawab rumusan masalah berdasarkan kerangka pemikiran. Hipotesis pertama tingkat kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, hipotesis kedua tingkat kualitas pelayanan publik tidak berpengaruh terhadap kepuasan

masyarakat.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan kuesioner, observasi, dokumentasi, dan kepustakaan. Jenis Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Skala dalam penelitian ini sebagai berikut 1= Sangat tidak baik, 2= Tidak baik, 3= Cukup Baik/Cukup Puas, 4= Baik, dan 5= Sangat Baik

4. Hasil Dan Pembahasan

Pengujian melalui uji Validitas dan uji reliabilitas. Hasil uji validitas Hasil perhitungan tahap pertama sebagaimana kelima variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* yang di uji cobakan pada 100 responden, ternyata menunjukkan bahwa ke-5 item tersebut semua valid.

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen dari tiap-tiap variabel yang diperoleh dari hasil pengolahan data dengan perhitungan *cronbach alpha* pada SPSS 25.00. Pengujian reliabel hanya terhadap soal yang memiliki nilai valid pada pengujian sebelumnya. Soal disebut memiliki nilai reliabilitas jika: Nilai *cronbach alpha* ≥ 0,6 maka reliabel. Jika Nilai *cronbach alpha* < 0,6 maka tidak reliabel.

Berikut hasil dari pengujian *cronbach alpha* per item pernyataan dan keputusan reliabel setiap pernyataan.

Tabel 4. Hasil Pengujian Reliabilitas

No.	Variabel	Nilai Cronbach Alpha	r _{tabel}	Keputusan
1	Tangible	0,754	0,6	Reliabel
2	Reliability	0,799		Reliabel
3	Responsive ness	0,725		Reliabel
4	Assurance	0,710		Reliabel
5	Empathy	0,834		Reliabel
6	Kepuasan Masyarakat	0,900		Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, Tahun 2020

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menduga besarnya koefisien regresi yang akan menunjukkan besarnya pengaruh beberapa variabel terikat (*dependent*). Hasil analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.946	2.935		3.730	.000
	TANGIBLE	.511	.159	.216	3.218	.002
	REALIABLE	.246	.241	.081	1.021	.310
	RESPONSIVENESS	-.540	.255	-.179	-2.117	.037
	ASSURANCE	.772	.219	.307	3.531	.001
	EMPATHY	1.480	.212	.551	6.968	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil perbandingan nilai signifikansi kelima variabel diketahui bahwa hanya *Reliability* dan *Responsiveness* yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian disimpulkan bahwa hanya dimensi *Reliability* dan *Responsiveness* yang dapat digunakan untuk memprediksi perubahan kepuasan masyarakat. Nilai koefisien regresinya terdapat di kolom B *Unstandardized Coefisient*, sehingga persamaan garis regresinya menjadi: $Y=10,946+0,511x1 +0,246x2-0,540x3 +0,772x4+1,480x5$

Uji signifikansi parameter individual (uji statistik t) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependent. Hasil uji signifikansi parameter individual (uji statistik t) seperti yang terdapat pada tabel dibawah ini.

Tabel 6. Hasil Uji Sig. Parsial (Uji t)

No.	Variabel	Nilai t _{hitung}	Sig.
1	Tangible	3.218	0,002
2	Reliability	1.021	0,310
3	Responsive ness	-2.117	0,037
4	Assurance	3.531	0,001
5	Empathy	6.968	0,000

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, Tahun 2020

Berdasarkan nilai pada tabel di atas dilakukan analisis dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel}. Pengujian hipotesis 1 (H1) sampai dengan hipotesis ke 5 (H5) menggunakan nilai t_{hitung} pada perhitungan SPSS dibandingkan dengan nilai t_{tabel} dengan t_{tabel} ($\alpha/2$; n-k-1) dimana nilai α = taraf kepercayaan yaitu 0,05
n = jumlah responden yaitu 100
k = jumlah variabel bebas yaitu 5
maka diperoleh nilai t_{tabel} adalah t (0,025; 94) = 1,985

Keputusan diterima atau ditolaknya hipotesis dengan cara melakukan perbandingan nilai t_{hitung} terhadap nilai t_{tabel}. Keputusan tersebut dengan mengikuti ketentuan sebagai berikut: Jika Nilai t_{hitung} > t_{tabel} maka hipotesis diterima, Jika Nilai t_{hitung} < t_{tabel} maka hipotesis ditolak

Dari perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel *Tangible*, *Assurance*, dan *Empathy* diatas 1,985 yang artinya variabel ini berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat, sedangkan *Reliability* dan *Responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Tabel di bawah ini merupakan nilai beta hasil pengujian dari masing-masing variabel Independen.

Tabel 7. Nilai Beta Variabel Independen

No.	Variabel	Nilai Beta
1	Tangible	0,216
2	Reliability	0,081

3	<i>Responsiveness</i>	-179
4	<i>Assurance</i>	0,307
5	<i>Empathy</i>	0,551

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, Tahun 2020

Menunjukkan bahwa variabel *empathy* memiliki nilai Beta terbesar yaitu, 0,551. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel *empathy* merupakan variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap variabel terikat atau dependen (y). Disimpulkan bahwa persepi masyarakat terhadap perhatian yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan mereka berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Sako Kota Palembang.

Uji signifikansi simultan atau uji statistik F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat. Pengujian hipotesis keenam dengan melihat nilai F_{hitung} pada SPSS dan dibandingkan dengan nilai $F_{tabel} = F(k; n-k)$ dengan nilai k adalah jumlah variabel bebas dan n adalah jumlah responden. Maka diperoleh nilai $F_{tabel} (5; 95) = 2,31$. Pengujian ditolak atau diterimanya hipotesis berdasarkan ketentuan berikut: Jika Nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka hipotesis diterima, dan jika Nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka hipotesis ditolak. Berikut adalah hasil perhitungan F_{hitung} pada SPSS pada tabel dibawah ini.

Tabel 8. Nilai Perhitungan F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3765.712	5	753.142	51.618	.000 ^b
	Residual	1371.528	94	14.591		
	Total	5137.240	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

b. Predictors: (Constant), EMPATHY, TANGIBLE, REALIABLE, RESPONSIVNESS, ASSURANCE

Dari perhitungan SPSS diatas dapat disimpulkan bahwa nilai F_{hitung} adalah $51,618 > 2,31$ maka keputusan penelitian adalah menerima hipotesis yaitu adanya pengaruh *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan masyarakat.

Koefisien determinasi dalam penelitian ini digunakan untuk menguji *goodness-fit* (uji kecocokan model) dari suatu model regresi. Koefisien determinasi ditentukan oleh nilai *adjusted R square*. Hasil pengujian koefisien determinasi seperti yang terdapat pada tabel dibawah ini.

Tabel 9. Nilai Koefisien Determinasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.856 ^a	.733	.719	.381978

- a. Predictors: (constant), *Empathy*, *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*.
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan *output* di atas diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (*adjusted R Square*) sebesar 0,856, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* secara simultan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat sebesar 85,6%.

5. Kesimpulan Dan Saran

1. Kesimpulan

- a. Bagaimana Kualitas Pelayanan (*tangibles*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *empathy*) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan PATEN pada masa *New Normal*

Dari perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel *Tangible*, *Assurance*, dan *Empathy* diatas 1,985 yang artinya variabel ini berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat, sedangkan *Reliability* dan *Responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

- b. Dimensi kualitas pelayanan (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) dimensi manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan PATEN pada masa *New Normal*.

Menunjukkan bahwa variabel *empathy* memiliki nilai Beta terbesar yaitu, 0,551. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel *empathy* merupakan variabel yang berpengaruh paling dominan. Disimpulkan bahwa persepi masyarakat tentang tidak diskriminatif, dan menghargai dan melayani masyarakat dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Sako Kota Palembang.

2. Saran

A. Saran Teoritis

Dapat dijadikan acuan untuk mengkaji kualitas pelayanan publik di kecamatan Sako Kota Palembang berguna untuk bahan kajian yang bermanfaat pada penelitian selanjutnya.

B. Saran Praktis

1. Disarankan pelaksana lebih ketat dalam hal Cuci tangan pakai sabun, dan tersedianya pengukuran suhu di depan gedung pelayanan.
2. Pihak Kecamatan Sako harus berkoordinasi dengan lembaga OSS Badan Koordinasi Penanaman

- Modal. Pelayanan Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik. Khusus untuk pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan.
3. Pelaksanaan sosialisasi kebijakan pelayanan publik mengenai pembuatan E-KTP, Kartu Keluarga dan KIA harus lebih giat lagi, karena banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa telah terjadi perubahan kebijakan dan tidak mengetahui lokasi atau alamat UPT Zona VIII (unit Sako dan Sematang Borang). Karena Pelayanan tersebut berpindah ke lokasi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini, 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Edisi Revisi 2010), Rineka Cipta, Jakarta.
- Hardiansyah, 2018, *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta.
- Kecamatan Sako Dalam Angka, <http://www.palembangkota.bps.go.id>, Akses tanggal 9 Agustus 2019, Jam 20.00 WIB.
- Pelayanan di Kecamatan, www.pikiran-rakyat.com, Akses tanggal 9 Agustus 2019, Jam 10.30 WIB.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
- Peraturan Walikota Palembang Nomor 58 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
- Riduwan, 2007, *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur)*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) No. 58/2020 tentang Sistem Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Tatanan Normal Baru.
- Tanya jawab permasalahan pembuatan Kartu Keluarga. www.lapor.go.id, Akses tanggal 9 Agustus 2019, Jam 10.30 WIB.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2011, *Service, Quality & Satisfaction*, Andi, Yogyakarta.