



**EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT**
(Studi Kasus pada Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang

Oleh

Aina Khilya Isna Shofia

21601091079



**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS ISLAM MALANG**

2020



RINGKASAN

Aina Khilya Isna Shofia, 2020 NPM 21601091079, Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Efektivitas Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus pada Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk), Dosen Pembimbing I: Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si , Dosen Pembimbing II: Suyeno S.AP., M.AP

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) efektifnya pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk, (2) faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk, (3) indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk.

Metode penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk menggambarkan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan, pada pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan kepercayaan, keteralihan, ketergantungan dan kepastian yang bertujuan untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data pada penelitian ini menggunakan tiga komponen yaitu antara lain reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk sudah baik, pasien yang datang rata-rata sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Tanjunganom. (2) Faktor pendukung pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk adalah tidak ada perlakuan maupun perbedaan pelayanan, sarana prasarana yang mendukung, dan letak Puskesmas yang dapat dikatakan cukup strategis, sedangkan faktor penghambat pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk adalah lamanya antrian untuk pelayanan di loket dan masih kurangnya lahan parkir di area Puskesmas Tanjunganom. (3) Untuk mengukur kepuasan masyarakat dengan empat indikator, pertama mendapatkan pelayanan yang baik, kedua menyelesaikan tugas yang dilakukan dengan cepat, ketiga petugas memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang baik, dan keempat merespon/menanggapi dengan baik keluhan pasien.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Masyarakat



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan hak semua masyarakat di suatu negara untuk menjamin masyarakat agar tetap sehat, maka diperlukan juga pelayanan kesehatan yang baik pula. Berdasarkan Undang-undang Nomor 36 tahun 2014 tentang “Tenaga kesehatan memiliki peran penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat agar masyarakat mampu untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat sehingga terwujudnya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai investasi bagi pembangunan sumberdaya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi serta sebagai unsur kesejahteraan umum”. Kesehatan menjadi salah satu dasar dari kesejahteraan suatu negara karena tingkat kesehatan yang baik menjadi salah satu dari keberhasilan suatu negara, untuk menjadikan masyarakat terpenuhi akan kebutuhan kesehatan diperlukan peran serta pemerintah yaitu dalam menyediakan fasilitas guna melayani permintaan kesehatan yang semakin meningkat.

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali pada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga dapat memperoleh kepuasan yang ada pada

akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pada puskesmas melalui pelayanan prima. Melalui pelayanan prima, puskesmas diharapkan dapat menghasilkan keunggulan kompetitif dengan pelayanan yang bermutu, efisien, dan menghasilkan sesuai dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan pasien.

Bentuk pelayanan yang efektif antara pasien dan pemberi pelayanan (*provider*) disadari sering terjadi perbedaan yang persepsi. Pasien mengartikan pelayanan yang bermutu dan efektif jika pelayanannya nyaman, menyenangkan dan petugasnya ramah yang mana secara keseluruhan memberikan kesan kepuasan terhadap pasien. Sedangkan *provider* mengartikan pelayanan yang bermutu dan efisien jika pelayanan sesuai dengan standar pemerintah. Adanya perbedaan persepsi tersebut sering menyebabkan keluhan terhadap pelayanan (Azwar, 1996:36).

Pemerintah mempunyai peranan yang sangat penting terhadap kesehatan, karena kesehatan merupakan keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif dan ekonomis. Seperti yang tertuang dalam Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Pemerintah juga mempunyai peranan yang sangat penting untuk menyediakan layanan publik yang sesuai dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang Pelayanan Publik, yang menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-

undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Menurut Albert dan Zamke, dalam Ratminto dan Atik SW (2012:80) interaksi antara strategi, sistem dan sumber daya manusia serta pelanggan akan mempengaruhi keberhasilan pelayanan yang diberikan organisasi tersebut. Organisasi yang bergerak di bidang pelayanan yang berhasil memiliki tiga kesamaan yaitu, pertama disusunnya strategi pelayanan yang baik, kedua orang digaris depan berorientasi pada pelanggan/konsumen, ketiga sistem pelanggan yang ramah. Jadi setiap organisasi harus mengatur tiga faktor tersebut untuk mewujudkan kepuasan pelanggan dalam pelayanan.

Kualitas pelayanan yang baik bukan hanya dilihat dalam hal pelayanan saja, namun tercermin dari fasilitas yang baik serta aparatur pelayanan dan penunjang pelayanan yang lain. Upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang terpadu dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Maka dibentuklah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Untuk mencapai derajat masyarakat yang sebaik-baiknya sebagaimana dalam Peraturan Menteri No 75 Tahun 2014 tentang Pusat

Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), dalam mencapai Peraturan Menteri tersebut maka penyelenggara pelayanan kesehatan Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik.

Puskesmas Tanjunganom di Kabupaten Nganjuk adalah satu dari 20 Puskesmas yang ada di Kabupaten Nganjuk yang memiliki kualitas yang cukup baik karena Puskesmas Tanjunganom sudah memberikan pelayanan rawat inap yang harapannya memberikan pelayanan yang lebih kepada masyarakat.

Adapun kondisi yang menunjukkan masalah mutu dan keefektifan yang ada di Puskemas yakni adanya keluhan yang sering terdengar dari pihak pemakai layanan kesehatan yang biasanya menjadi sasaran ialah sikap dan tindakan dokter, perawat, sikap petugas administrasi, selain itu tentang sarana yang kurang memadai, kelambatan pelayanan, persediaan obat, tarif pelayanan kesehatan, peralatan medis dan lain-lain.

Kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Tanjunganom tentunya memiliki kelebihan dan kekurangan, karena pada dasarnya setiap masyarakat memiliki tingkat kepuasan yang berbeda dalam setiap pelayanan yang ada, sehingga diperlukan pendekatan untuk mengetahui keefektifan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti tentang keefektifan pelayanan publik, permasalahan yang dihadapi Puskesmas Tanjunganom yaitu dalam masalah pendaftaran loket. Jumlah petugas pelayanan atau sumber daya manusia di unit pendaftaran masih belum memenuhi harapan pasien, hal tersebut menyebabkan pelayanan menjadi lebih lama. Dengan adanya

permasalahan tersebut, maka dilakukan penelitian yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap efektifitas pelayanan kesehatan dan juga untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan kesehatan.

Berdasarkan penjelasan diatas, penelitian di Puskesmas Tanjunganom menjadi sangat menarik untuk di teliti dengan judul **"Efektivitas Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk)"**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

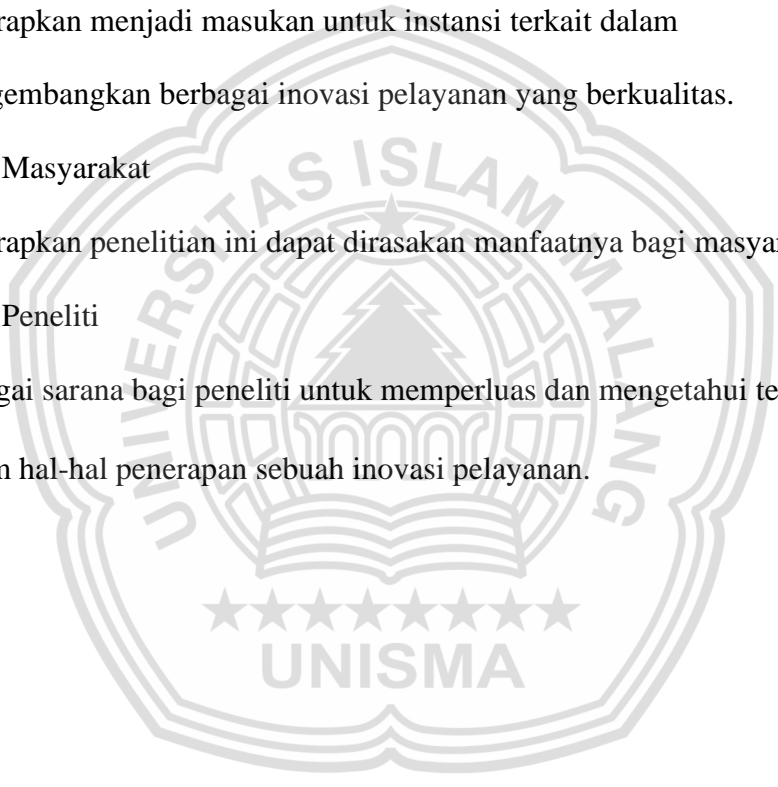
1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk?
2. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk?
3. Bagaimana Indikator Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui mengenai efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjunganom.
2. Untuk mengetahui mengenai faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjunganom.
3. Untuk mengetahui indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis
 - a. Dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran di bidang pelayanan kesehatan.
 - b. Sebagai wacana dan rujukan bagi peneliti selanjutnya yang memiliki tema sama atau hampir sama dengan penelitian ini.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Instansi
Diharapkan menjadi masukan untuk instansi terkait dalam mengembangkan berbagai inovasi pelayanan yang berkualitas.
 - b. Bagi Masyarakat
Diharapkan penelitian ini dapat dirasakan manfaatnya bagi masyarakat.
 - c. Bagi Peneliti
Sebagai sarana bagi peneliti untuk memperluas dan mengetahui terutama dalam hal-hal penerapan sebuah inovasi pelayanan.





BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tanjunganom Kabupaten

Nganjuk

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti terkait efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk bahwa pelayanan kesehatannya sudah baik. Pasien yang datang rata-rata sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di Puskesmas Tanjunganom. Pemberian pelayanan mengalami kemajuan jika dibandingkan dari sebelumnya. Setiap pengguna layanan yaitu pasien pasti akan merasa senang jika petugas di Puskesmas Tanjunganom melaksanakan tugasnya dengan baik sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang ada. Untuk mengukur seberapa efektif pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjunganom, maka disini peneliti menggunakan teori yang disampaikan oleh Hidayat (1983), beliau mengatakan bahwa efektifitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target yaitu kualitas, kuantitas, dan waktu yang telah tercapai. Dimana makin besar presentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya. Dalam kenyataannya kualitas pelayanan di Puskesmas Tanjunganom dapat dikatakan sudah efektif, dalam

proses pemberian pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas sudah baik. Hal tersebut telah terbukti dengan wawancara langsung dengan pasien yang berkunjung yang dilakukan oleh peneliti. Begitu juga mengenai kuantitas, disini kuantitas adalah jumlah pengunjung yang datang di Puskesmas. Semakin banyak pasien yang berkunjung untuk berobat maka dapat dikatakan pelayanan di Puskesmas tersebut juga sangat baik. Di Puskesmas Tanjunganom jumlah pasien yang datang perharinya mencapai 100 sampai dengan 200 pasien, untuk itu dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Puskesmas Tanjunganom sangat memuaskan bagi pasien. Selanjutnya mengenai waktu pelayanan, waktu pelayanan di Puskesmas Tanjunganom masih menjadi permasalahan. Karena dengan jumlah pengunjung yang banyak, namun pegawai atau tenaga medis serta ruang untuk periksa keluhan pasien masih kurang yang menyebabkan waktu pelayanan semakin lama dan juga menyebabkan antrian panjang. Namun hampir semua pelayanan yang ada dapat dikatakan sudah efektif namun masih ada beberapa pelayanan yang harus tetap dievaluasi untuk diperbaiki.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, terkait faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjunganom antara lain adalah:

- a. Faktor pendukung: Dari beberapa narasumber yang berasal dari pasien di Puskesmas Tanjunganom tidak mengeluhkan mengenai

jarak tempuh maupun jalan yang tidak memadai. Semua akses jalan yang ditempuh masyarakat menuju ke Puskesmas Tanjunganom sudah sangat mendukung dan tidak membuat terbebani. Pada bagian administrasi sudah memenuhi kelengkapan pada umumnya seperti ketersediaan komputer data pasien serta perlengkapan ruang tata usaha yang memadai mempermudah petugas puskesmas dalam menjalankan tanggungjawab mereka. Hal itu yang menjadi faktor pendukung pelayanan yang ada di Puskesmas Tanjunganom.

- b. Faktor penghambat: Kurang memadainya sarana dan prasarana seperti lahan parkir yang kurang luas, serta mengenai lamanya antrian untuk loket. Dapat dikatakan antrian yang lama disebabkan datang dari pemberkasan saat pendaftaran di loket. Karena berkas yang diterima oleh petugas belum lengkap dan mengharuskan calon pasien untuk melengkapinya terlebih dahulu. Dan Adapun lahan parkir yang disediakan tidak mencukupi untuk pasien yang membawa kendaraan mobil, sehingga kendaraan mobil tidak ada lahan parkir secara khusus seperti kendaraan motor yang memiliki lahan parkir khusus di samping puskesmas.

3. Indikator Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di Puskesmas Tanjunganom Kabupaten Nganjuk

Dalam efektivitas sebuah pelayanan, dibutuhkan indikator untuk mengukur seberapa besar efektivitas pelayanan. Peneliti menggunakan indikator untuk mengukur efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Tanjunganom,

yang menurut Kotler dalam jurnal Suwardi (2011) yaitu mendapatkan pelayanan yang baik, menyelesaikan tugas yang dilakukan dengan cepat, petugas yang memiliki pengetahuan dan ketrampilan baik, merespon dan menanggapi dengan baik keluhan pasien. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, hal tersebut telah terbukti dengan wawancara langsung dengan pasien yang berkunjung yang dilakukan oleh peneliti. Mengenai pelayanan, Puskesmas Tanjunganom dalam melayani pasien yang berkunjung sudah baik. Namun ada beberapa hal yang membuat pelayanan menjadi lama salah satunya mengenai antrian loket atau antrian untuk periksa ke dokter. Tetapi itu semua adalah hal yang wajar, karena dengan jumlah pasien yang berobat jumlahnya banyak maka antrianpun semakin panjang. Petugas pelayanan dan petugas medis di Puskesmas Tanjunganom dapat dikatakan sangat ramah dalam menangani pasien serta respon terhadap pasien mengenai keluhan pasien sangat baik.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, bahwa pelayanan harus dilakukan dengan sebaik mungkin dan seoptimal mungkin. Maka sudah seharusnya hal tersebut dilakukan untuk memperbaiki efektivitas pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada Puskesmas Tanjunganom. Dengan harapan agar mampu memberikan tingkat kepuasan kepada masyarakat. Berikut beberapa saran yang peneliti dapat berikan:

1. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Tanjunganom harus mampu menjaga fasilitas pelayanan yang sudah ada saat ini agar tetap dalam keadaan yang baik.
2. Menjaga agar kondisi ruang pelayanan tetap dalam keadaan yang bersih sehingga masyarakat selalu merasa nyaman.
3. Pihak Puskesmas harus selalu mengevaluasi setiap pelayanan yang sudah diberikan kepada pasien.
4. Tetap mempertahankan dan meningkatkan efektivitas pelayanan yang sudah ada.



DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Azwar, A. 1996. Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Christopher. H. Lovelock dan Lauren K. Wright. 2007. Manajemen Pemasaran Jasa. Terjemahanm Agus Widyantoro. Cetakan Kedua. Jakarta: PT Indeks
- Fandy Tjiptono. 1995. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset
- Gibson, James L. 1997. Organisasi. Jakarta: Erlangga
- Handyaningrat, Soewarno. 1992. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. Jakarta: Cv Haji Masagung
- Hardiansyah. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-ilmu Sosial. jakarta: Salemba Humanika
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publi. Yogyakarta: Gava Media
- Hidayat. 1986. Teori Efek Dalam Kinerja Karyawan. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Hodgetts dan Cascio. 1983. Modern Health Care Administration
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. Marketing Managemen. 15th Edition., Pearson Education. Inc
- Lexy J. Moelong. 2005. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Lexy J. Moleong. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Milles,M.B, Huberman,A.M. 2014. Analisis Data Kualitatif. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moenir. 2001. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Moenir. 2008. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Noehi Nasution. 19988. Materi Pokok Psikolog Pendidikan. Jakarta: Direktorat Jenderal Pembinaan Kelembagaan Agama Islam dan Universitas Terbuka
- Pasolong, Harbani. 2012. Teori Administrasi Publik. Yogyakarta: Alfabeta

- Prawirosentono. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan. Yogyakarta: BPFE
- Purwanto. 2016. Evaluasi Hasil Belajar. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2012. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Siagian P.Sondang. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sugiyono. 2005. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: CV Karya
- Suwardi. 2011. Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. Politeknik Negeri Semarang

Sumber Jurnal dan Skripsi

- Felisitas Evanjelina Manu Lena. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien: Fakultas Ekonomi. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta
- Hj. Wan Suryani. 2013. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Pirngadi Medan. Fakultas Ekonomi. Universitas Al Washliyah Medan
- M. Khozin. 2010. Evaluasi Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Bidang Kesehatan di Kabupaten Gunungkidul. Sinergi Visi Utama Konsultan Yogyakarta. Vol. 1 No. 1
- Muhammad Ridha. 2008. Efektifitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Kabupaten Polman Sulawesi Barat: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah Makassar
- Syarifuddin. 2014. Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar.
- Yayang Agung Wahyudi Yes. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Puskesmas Dinoyo Kota Malang): Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya

Peraturan Perundang-undangan

- Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan
- Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Pasien



Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2003
Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Sumber Internet

<http://pemerintah.net/survei-kepuasan-masyarakat-permenpan-14-tahun-2017/>

Diakses pada 20 Oktober Pukul 20.00 WIB

<https://dosensosiologi.com/5-instrumen-penelitian-pengertian-jenis-dan-contoh-lengkap/> Diakses pada 20 Oktober 2019 Pukul 20.20 WIB

<http://renimutiaablog.blogspot.com/2016/09/the-new-public-sercice.html?m=1>

Diakses pada 21 Oktober Pukul 08.00 WIB

<https://idtesis.com/metode:deskriptif/> Diakses pada 14 November 2019 Pukul 17.00 WIB

