



## Kualitas Pelayanan Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Triwulan II Tahun 2023

Vionita Arraini<sup>1</sup>, Reminta Lumban Batu<sup>2</sup>

Universitas Singaperbangsa Karawang

### Abstract

Received: 2 November 2024  
Revised: 14 November 2024  
Accepted: 30 November 2024

*This research was conducted to find out and describe the service quality of the Tanjung Priok Main Port Authority Office using a descriptive research type through a quantitative approach with reference to Law Number 25 of 2009 and Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform Number 14 of 2017 which has been adjusted to Service Standards in accordance with PM Transportation Number 19 of 2017. The sample technique used in this study was incidental sampling and the data collection instruments used were questionnaires, observations and interviews. The data collection instruments in this study were questionnaires, observations and interviews with 8 (eight) indicators including information, requirements, procedures/flow, completion time, rates/fees, facilities and infrastructure, responses and consultations and complaints. Based on the results of the research conducted, the service quality provided by the Tanjung Priok Port Authority Office is very good.*

**Keywords:** Service Quality, Service Standards, Indicators

(\*) Corresponding Author: [2010631020157@student.unsika.ac.id](mailto:2010631020157@student.unsika.ac.id)<sup>1</sup>, [reminta.lumban@fe.unsika.ac.id](mailto:reminta.lumban@fe.unsika.ac.id)<sup>2</sup>

**How to Cite:** Arraini, V., & Batu, R. (2025). Tanjung Priok Main Port Authority Office Service Quality on Community Satisfaction in the Second Quarter of 2023. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(3.C), 93-101. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/9903>

### INTRODUCTION

Seperti yang diketahui oleh semua orang pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam memberikan barang maupun jasa. Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap jumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan yang menawarkan kepuasan meskipun hasil tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela (dalam Pasolong, 2010)).

Dalam melakukan pelayanan tentu saja harus memberikan yang terbaik, sebagaimana seperti yang tercantum pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang asas-asas pelayanan publik yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam standar pelayanan. Sebagai lembaga pemerintahan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat merupakan hal yang utama dan suatu kewajiban dikarenakan sebagaimana tugas pemerintah. Selain itu, pelayanan dengan baik dan berkualitas tentu saja akan meningkatkan citra di mata masyarakat dan meningkatkan kepuasan bagi masyarakat yang menggunakan jasa sehingga memberikan keuntungan bagi kedua pihak. Berasal dari kepuasan tersebut menimbulkan rasa percaya untuk masyarakat luas terhadap pemerintahan.



Kualitas pelayanan yang diberikan oleh seluruh instansi ialah harus memperhatikan kepuasan dari para penerima layanan. Seperti yang dikatakan oleh Dwiyanto (2006:144) bahwa kualitas pelayanan publik merupakan kemampuan organisasi pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun administrasi. Menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11), kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yang mencakup bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Kualitas pelayanan tentu saja harus dinilai dari sudut pandang penerima layanan karena nantinya akan dijadikan acuan sebagai perbaikan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

No	Kementerian	Nilai Kepuasan	Zonasi	Kategori	Opini
1.	Kementerian Keuangan	95,83	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
2.	Kementerian Pertanian	94,25	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
3.	Kementerian Komunikasi dan Informatika	92,70	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
4.	Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi	92,24	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
5.	Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral	91,01	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
6.	Kementerian Agama	90,28	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
7.	Kementerian Kesehatan	89,89	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
8.	Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi	89,88	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
9.	Kementerian Kelautan dan Perikanan	89,37	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
10.	Kementerian Dalam Negeri	88,91	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
11.	Kementerian Perindustrian	88,25	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
12.	Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah	88,13	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
13.	Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat	86,20	Hijau	B	Kualitas Tinggi
14.	Kementerian Investasi/BKPM	86,13	Hijau	B	Kualitas Tinggi
15.	Kementerian Ketenagakerjaan	83,56	Hijau	B	Kualitas Tinggi
16.	Kementerian Sekretariat Negara	83,04	Hijau	B	Kualitas Tinggi
17.	Kementerian Perdagangan	81,89	Hijau	B	Kualitas Tinggi
18.	Kementerian Perhubungan	81,21	Hijau	B	Kualitas Tinggi
19.	Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia	79,91	Hijau	B	Kualitas Tinggi
20.	Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan	79,79	Hijau	B	Kualitas Tinggi
21.	Kementerian Luar Negeri	78,92	Hijau	B	Kualitas Tinggi
22.	Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN	77,42	Kuning	C	Kualitas Sedang
23.	Kementerian Pertahanan	76,22	Kuning	C	Kualitas Sedang
24.	Kementerian Sosial	73,18	Kuning	C	Kualitas Sedang
25.	Kementerian Pemuda dan Olahraga	59,67	Kuning	C	Kualitas Sedang

Tabell 1 Hasil Penilaian Kualitas Pelayanan Ombudsman Kementerian Perhubungan Triwulan IV Tahun 2022

Berdasarkan data dari Ombudsman RI bahwa penilaian pelayanan publik pada Kementerian Perhubungan mendapatkan peringkat ke-18 (delapan belas) dan kategori B. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan belum memuaskan masyarakat. Banyaknya pelayanan yang disediakan begitu rumit dan informasi yang minim membuat masyarakat merasa kesulitan dengan pelayanan yang disediakan sehingga dengan penilaian yang ada, Kementerian Perhubungan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan adanya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) memudahkan Kementerian Perhubungan untuk melihat penilaian yang ada sehingga dapat memperhatikan kualitas pelayanan.

Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok merupakan salah satu instansi penyedia jasa bagi para perusahaan yang ingin melakukan kegiatan komersial di Pelabuhan sesuai dengan fungsi dan tugasnya yaitu mengatur, mengendalikan dan mengawasi seluruh kegiatan kepelabuhanan yang diusahakan secara komersial. Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok juga sangat memperhatikan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dan terdapat indikator

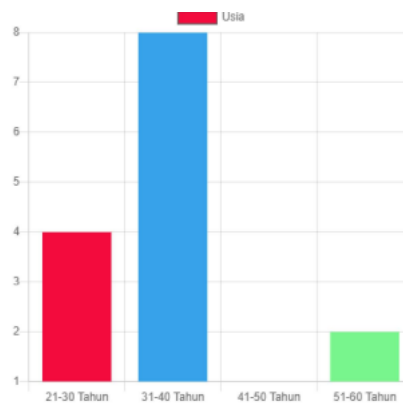
dalam melakukan penilaian pelayanan yang mencakup informasi, persyaratan, prosedur/alur, waktu penyelesaian, tarif/biaya, sarana dan prasarana, respon serta konsultasi dan pengaduan. Berdasarkan indikator-indikator yang ada maka penulis dapat memperhitungkan dan mendeskripsikan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok

## METHODS

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif melalui pendekatan kuantitatif. Responden penelitian ini terhitung 3 (tiga) bulan sejak bulan April hingga Juni 2023 dengan jumlah pemohon sebanyak 150 orang. Jadi, responden pada penelitian ini sebanyak 150 pemohon. Sample penelitian ini menggunakan 10% dari jumlah populasi, yaitu sebanyak 15 orang yang menggunakan jasa pada Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik sampel yaitu *insidental sampling*. Instrumen pengumpulan data pada penelitian ini ialah melakukan kuesioner, observasi dan wawancara yang terdapat 8 (delapan) indikator diantaranya mencakup informasi, persyaratan, prosedur/alur, waktu penyelesaian, tarif/biaya, sarana dan prasarana, respon serta konsultasi dan pengaduan. Sedangkan, pada metode data kuantitatif pada penelitian ini dibagi menjadi tiga tahap yaitu pengolahan data, pengorganisasian, dan penemuan hasil.

## RESULTS & DISCUSSION

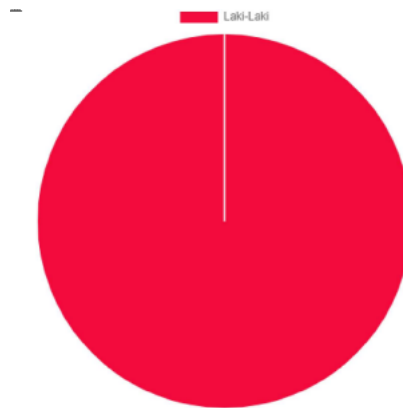
### 1) Karakteristik Umur Responden



Grafik 1 Usia Responden

Berdasarkan grafik 1 dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik berdasarkan umur terendah terdapat pada interval umur kurang lebih atau sama dengan 41 tahun sebanyak 1 orang. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada interval umur kurang lebih atau sama dengan 31 tahun sebanyak 8 orang.

2) Karakteristik Jenis Kelamin Responden



Grafik 2 Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan Grafik 2 dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik berdasarkan jenis kelamin seluruh responden merupakan laki-laki dengan total 15 responden.

3) Hasil Penilaian Indikator

Variabel/Pernyataan	Kategori	Indeks	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
<b>Informasi</b>						
Informasi pelayanan pada unit layanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	A	99	14	1	0	0
<b>Persyaratan</b>						
Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan pada unit layanan	A	97	12	3	0	0
<b>Prosedur/Alur</b>						
Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan mudah diikuti/dilakukan	A	97	12	3	0	0
<b>Waktu Penyelesaian</b>						
Jangka waktu penyelesaian yang diterima sesuai yang ditetapkan unit layanan	A	94	11	3	0	1
<b>Tarif/Biaya</b>						
Tarif/Biaya yang dibayarkan pada unit layanan sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	A	96	11	4	0	0
<b>Sarana Prasarana</b>						
Sarana Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan memberikan kenyamanan/mudah digunakan	A	97	12	3	0	0
<b>Respon</b>						
petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan merespon dengan cepat	A	95	12	2	0	1
<b>Konsultasi dan Pengaduan</b>						
Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	A	96	11	4	0	0

Tabell 2 Hasil Penilaian Indikator Survei Kepuasan Masyarakat

Dari Hasil keseluruhan menunjukkan bahwa pelayanan Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok berada pada kategori A. Hal ini ditunjukkan pada hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat dari 8 (delapan) indikator memperoleh indeks 96,375 atau jika dibulatkan menjadi 96,4. Indikator yang

memiliki nilai tertinggi terdapat pada variabel informasi yang mendapatkan nilai indeks sebesar 99 dengan 14 responden memberikan suara 'sangat baik' dan 1 responden memberikan suara 'baik'. Sedangkan, indikator yang memiliki nilai terendah terdapat pada variabel waktu penyelesaian dengan nilai indeks sebesar 94 dengan 11 responden memberikan suara 'sangat baik', 3 responden memberikan suara 'baik' dan 1 responden 'tidak baik'.

a) Informasi

Indikator informasi di Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok memiliki nilai indeks sebesar 99 dengan kategori A. Pada indikator informasi sampel 14 responden mengatakan 'sangat baik' dan 1 responden mengatakan 'baik' dengan begitu sebagian konsumen mengatakan bahwa Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok sudah memberikan informasi yang jelas terhadap pelayanan yang dilakukan dan mudah untuk di akses karena informasi yang diberikan sudah tersedia melalui media elektronik maupun non-elektronik, sehingga konsumen yang tidak memiliki pengetahuan mengenai IPTEK juga mendapatkan informasi mengenai layanan. Informasi mengenai layanan melalui media elektronik dapat mengaksesnya pada website instansi atau sosial media instansi. Sedangkan informasi mengenai layanan pada media non-elektronik terdapat banner yang dicetak atau dapat langsung datang ke Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok.

b) Persyaratan

Indikator persyaratan pada Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok memiliki indeks nilai sebesar 97 dengan kategori A. Pada indikator terdapat 3 responden mengatakan 'baik' dan 12 responden yang mengatakan 'sangat baik' bahwa persyaratan yang sudah diinformasikan cukup mudah untuk di mengerti. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di lapangan walaupun nilai yang di dapat sangat baik tetapi masih terdapat beberapa orang yang mengatakan bahwa terdapat persyaratan yang dilakukan secara berulang kali sehingga para penerima layanan merasa bahwa persyaratan yang ada cukup berbelit.

c) Prosedur/Alur

Indikator prosedur/alur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Otoritas Utama Tanjung Priok memiliki indeks nilai sebesar 97 dengan kategori A. Pada indikator prosedur/alur sama seperti indikator persyaratan yang dimana 3 responden mengatakan 'baik' dan 12 responden yang mengatakan 'sangat baik' bahwa prosedur/alur pada layanan sudah cukup dimengerti. Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok sudah

memberikan sosialisasi mengenai prosedur/alur yang ada baik secara media elektronik maupun non-elektronik. Akan tetapi, walaupun Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok sudah memberikan sosialisasi mengenai prosedur/alur masih cukup sulit di pahami oleh para penerima layanan sehingga masih terdapat beberapa yang masih memastikan mengenai prosedur/alur kepada Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok.

d) Waktu Penyelesaian

Pada indikator waktu penyelesaian dalam kualitas pelayanan di Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok mendapatkan nilai indeks sebesar 94 dengan kategori A. Pada indikator waktu penyelesaian terdapat 11 responden yang mengatakan 'sangat baik', 3 responden yang mengatakan 'baik' dan 1 responden yang mengatakan 'tidak baik'. Hal ini menunjukkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan masih kurang memuaskan. Waktu penyelesaian dapat memakan waktu lama karena harus dilakukan pengecekan fisik seperti pemeriksaan alamat kantor sesuai dengan alamat domisili yang tercantum dan juga kecepatan para pegawai dalam melayani. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di lapangan bahwa terdapat keterlambatan dalam menarik data melalui website karena tidak ada notifikasi khusus mengenai adanya permohonan yang masuk dan harus dilakukan pengecekan secara berkala. Akan tetapi, karena banyaknya pelayanan yang tersedia dan kurangnya tenaga kerja sehingga terdapat keterlambatan dalam pelayanan. Hal ini menjadi acuan oleh Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok untuk meningkatkan waktu penyelesaian dan mencari solusi atas keterlambatan yang ada sehingga kualitas pelayanan terhadap masyarakat dapat meningkat dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

e) Tarif/Biaya

Indikator tarif/biaya yang sudah di tentukan dalam pelayanan pada Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok mendapatkan indeks nilai sebesar 96 dengan kategori A. Pada indikator ini terdapat 11 responden yang mengatakan 'sangat baik' dan 4 responden yang mengatakan 'baik'. Hal ini dapat dikatakan bahwa tarif/biaya yang ditetapkan sesuai dengan tarif/biaya yang dibayarkan sehingga praktek calo dan kasus gratifikasi pada Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok sudah berkurang dan tidak menyalahi aturan hukum yang ada.

f) Sarana Prasarana

Indikator sarana prasarana yang terdapat pada Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok mendapatkan indeks nilai sebesar 97

dengan kategori A. Pada indikator sarana prasarana terdapat 12 responden yang mengatakan ‘sangat baik’ dan 3 responden yang mengatakan ‘baik’. Hal ini dapat dijelaskan bahwa sarana prasarana pendukung layanan/sistem yang diberikan memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi para penerima layanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di lapangan memang saat ini hampir seluruh kegiatan dilakukan secara online dan sarana prasarana sangat mudah untuk digunakan sehingga memudahkan para penerima layanan dalam mengajukan pelayanan karena sudah terstruktur. Walaupun pelayanan secara online dapat dengan mudah dilakukan tetapi terdapat beberapa penerima layanan yang tidak memiliki pengetahuan secara awam mengenai sistem. Akan tetapi, para penerima layanan dapat langsung bertanya melalui email ataupun datang langsung ke Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok dan akan diberikan arahan mengenai pengisian pelayanan melalui sistem.

g) Respon

Pada indikator respon di Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok mendapatkan indeks nilai sebesar 95 dengan kategori A. Pada indikator waktu penyelesaian terdapat 11 responden yang mengatakan ‘sangat baik’, 3 responden yang mengatakan ‘baik’ dan 1 responden yang mengatakan ‘tidak baik’. Walaupun mendapatkan nilai yang cukup besar terdapat 1 responden yang mengatakan bahwa respon yang diberikan ‘tidak baik’ dalam artian tidak cepat. Dalam hal ini perlu menjadi perhatian untuk Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok dalam melakukan respon dengan cepat dan memiliki SOP yang disiplin serta memiliki strategi yang tepat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di lapangan respon yang masuk biasanya melalui email dan karena banyaknya layanan serta kekurangan tenaga kerja sehingga tidak bisa dilakukan pengecekan secara berkala dan mengakibatkan respon yang lambat.

h) Konsultasi dan Pengaduan

Indikator konsultasi dan pengaduan di Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok mendapatkan indeks nilai sebesar 96 dengan kategori A. Pada indikator ini terdapat 11 responden yang mengatakan ‘sangat baik’ dan 4 responden yang mengatakan ‘baik’ dapat disimpulkan bahwa konsultasi dan pengaduan ke Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok memuaskan karena adanya respon yang baik. Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok sangat terbuka mengenai konsultasi dan pengaduan. Hal ini secara tidak langsung memperbaiki konsultasi dan pengaduan pada Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok.

## CONCLUSION

### 1) Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat mengenai kualitas pelayanan terhadap masyarakat pada Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok bahwa kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat sangat baik. Indikator mengenai pengukuran kepuasan terdapat 8 (delapan) indikator diantaranya mencakup informasi, persyaratan, prosedur/alur, waktu penyelesaian, tarif/biaya, sarana dan prasarana, respon serta konsultasi dan pengaduan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 yang sudah di sesuaikan dengan Standar Pelayanan sesuai dengan PM Perhubungan Nomor 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Perhubungan.

Berdasarkan pada 8 (delapan) indikator yang tercantum diatas mengenai kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa indikator yang mendapatkan nilai tertinggi ialah informasi dengan indek penilaian sebesar 99. Hal ini berarti kemampuan Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok sudah mampu memberikan informasi kepada masyarakat dapat diterima dengan jelas dan baik melalui media elektronik maupun non-elektronik. Sedangkan, indikator yang mendapatkan nilai terendah ialah waktu penyelesaian dengan indeks penilaian sebesar 94. Hal ini dapat menjadi perhatian yang lebih signifikan untuk Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok karena penyelesaian layanan yang dilakukan terbilang cukup lambat. Dengan adanya permasalahan ini Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok dapat menemukan solusi agar kualitas pelayanan terhadap masyarakat dapat terus meningkat. Sehingga dari 8 (delapan) indikator yang ada dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok sangat baik.

### 2) Saran

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat mengenai kualitas pelayanan Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok secara keseluruhan dapat disimpulkan sangat baik tetapi terdapat 2 indikator yang masih mendapatkan nilai 'tidak baik' yaitu waktu penyelesaian dan respon maka penulis memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan untuk Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diantaranya :

- a. Mengenai waktu pelayanan dapat disusun atau dapat melakukan pembagian mengenai tugas yang ada mengingat terdapat kekurangan tenaga kerja sehingga waktu penyelesaian sesuai dengan waktu yang ditentukan dan penerima layanan tidak perlu memastikan berulang kali mengenai proses layanan. Selain itu, para pegawai mungkin dapat lebih disiplin dalam mengatur waktu jam kerja.

- b. Mengenai respon yang lambat karena banyaknya layanan yang tersedia sehingga para pegawai tidak bisa merespon masyarakat secara cepat dan membuat para penerima layanan menunggu. Jika permasalahan indikator dapat diselesaikan maka indikator respon pun juga akan dapat terselesaikan.

#### **REFERENCES**

- Along, Antonius. (2020). *Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak*. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 06 No 01.
- Peraturan Menteri PAN&RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Perhubungan
- Susanto, Joko; dan Anggraini, Zepa. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin*. *Jurnal Administrasi Negara*, Vol. 25 No 02.
- Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*