

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Pongongaila Kecamatan Pulubala Kabupaten Gorontalo

Meldi Kasim Mahajani¹, Lisda L Asi², Andi Yusniar Mendo³

Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia¹

Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia²

Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia³

E-mail: meldi.mahajan@gmail.com¹

Abstract: This research aims to find out how much service quality partially influences community satisfaction. This research used a population of 2485 and 96 sample respondents from the Pongongaila village community. In Pongongaila Village, Pulubala District, Gorontalo Regency. The sampling method used in this research is a non-probability sampling technique and the type of data used in this research is primary data. The data analysis method used is simple linear regression analysis. The research results show that the results of the service quality test have a positive effect on community satisfaction in Pongongaila Village, Pulubala District, Gorontalo Regency. This shows that the better the quality of service provided by an officer, the satisfaction of the community in Pongongaila Village, Pulubala District, Gorontalo Regency will also increase. The R squer value is 0.138, indicating that the service quality variable in explaining the community satisfaction variable is 13.8%, while the remaining 86.2% is influenced by other variables that were not researched and explained in this research, such as motivation and performance.

Keywords: Service Quality; Community Satisfaction.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat secara parsial. Penelitian ini menggunakan 2485 populasi dan 96 sampel responden masyarakat desa Pongongaila. Di Desa Pongongaila Kecamatan Pulubala Kabupaten Gorontalo. Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampel non probability sampling dan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat Desa Pongongaila Kecamatan Pulubala, Kabupaten Gorontalo. Hal ini menunjukkan jika semakin baik kualitas Pelayanan yang dilakukan oleh seorang aparatur maka kepuasan masyarakat di Desa Pongongaila Kecamatan Pulubala Kabupaten Gorontalo juga akan ikut meningkat. Nilai R squer adalah sebesar 0,138 menunjukkan Variabel kualitas layanan dalam menjelaskan variabel kepuasan masyarakat sebesar 13,8% sedangkan sisanya 86,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dan dijelaskan dalam penelitian ini, seperti motivasi dan kinerja.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Kepuasan Masyarakat

PENDAHULUAN

Desa adalah organisasi pemerintahan yang berada pada tingkat Kabupaten/kota dimana memiliki tanggung jawab atau kewenangan terhadap proses pelaksanaan tugas dan fungsi dalam menjalankan peraturan yang telah berlaku pada tingkat desa. Peraturan yang ada di desa wajib dipenuhi oleh rumah tangga desa supaya dapat berjalan dengan baik. Di dalam organisasi khususnya adalah desa akan dipimpin oleh 1 kepala Desa dan juga para jajarannya yaitu Aparatur desa dimana bertugas melaksanakan proses administrasi yang ada di desa baik pelayanan secara publik dan pelayanan langsung kepada masyarakat.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok Aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok Aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dan dipertegas lagi dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum Pelayanan Publik, sebelumnya juga telah diperjelas dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Zeithaml dan

Bitner (2013: 165) service quality adalah superior atau excellent service relatif terhadap harapan langganan.

Pelayanan sangatlah penting untuk menunjang kelancaran dalam suatu birokrasi. Pelayanan yang baik akan menjadikan alur birokrasi yang lancar pula. Seperti birokrasi yang ada di desa dengan kondisi masyarakat yang sangat membutuhkan pelayanan publik yang baik, yaitu pelayanan dari para Aparatur desa dalam mengurus berbagai surat menyurat dan kepentingan lainnya. Aparatur desa sangat berperan penting untuk memberi pelayanan yang baik kepada masyarakat, maka dari itu Aparatur desa menjadi garda terdepan masyarakat desa dalam pemberian pelayanan pada masyarakat. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan semakin efektif dan efisien setiap tugas yang dikerjakan oleh Aparatur Desa.

Aparatur Desa Pongongaila dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum maksimal. Berdasarkan hasil pra-survei pada tanggal 22 Januari 2023 prosedur pelayanan di Kantor Desa Pongongaila masih mengalami kendala dalam pelayanan terhadap masyarakat desa pongongaila, berdasarkan pengamatan awal dilokasi penelitian dilihat dari tangible (bukti fisik) yaitu kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan seperti tempat parkir yang masih terlihat berantakan, selanjutnya ada beberapa fasilitas penunjang kerja yang masih kurang berupa printer yang hanya memiliki 1 buah, . Ini dapat dapat mempengaruhi petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dan tidak ada fasilitas penunjang berupa TV. Ini bisa membuat pengguna layanan yang mengantri merasa bosan. Fenomena selanjutnya Prosedur pelayanan masih bertele-tele, ketidak pastian waktu yang menyebabkan ketidak percayaan kepada pemberi pelayanan, beberapa masyarakat saat melakukan pengurusan surat-suratan antara lain surat keterangan, kartu penduduk, penyusunan data base antara dusun dan desa selalu berbeda, saat pengurusan surat keterangan kelahiran biasanya masyarakat masih menunggu waktu yang lama dan hal lain memberi nilai kebosanan bagi masyarakat yang sangat memerlukan dan daftar masyarakat melakukan pelayanan masih dilakukan manual dalam menulis. Walaupun pelayanan sudah dilakukan maksimal untuk bisa membantu masyarakat dalam pengurusan administrasi namun masih ada keluhan kesah yang sering disampaikan oleh masyarakat atau kendala yang ditemui pada kantor desa pongongaila, kecamatan pulubala, kabupaten gorontalo.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2017) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena focus dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan Pengaruh kualitas pelayanan aparat desa terhadap kepuasan masyarakat di Desa Pongongaila Kecamatan Pulubala Kabupaten Gorontalo

Populasi Dan Sampel

Menurut Sugiyono (2017) mendefinisikan populasi adalah jumlah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian ini kurang lebih dari 2485 orang/masyarakat.

Sampel adalah sebagian tertentu yang dipilih dari populasi atau tiap bagian dari populasi, yang dipilih berdasarkan apakah itu representasi atau tidak (Cindy PJ Daud, 2021)

Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan rumus Slovin sebagai berikut (Sugiyono 2014)

$$n = \frac{N}{1 + [(N \cdot e)^2]}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

1 = Konstanta

N = Ukuran Populasi

e = Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan (standar of error) = 10%.

$$n = N / (1 + \sqrt{N \cdot e})^2$$

$$n = 2485 / (1 + \sqrt{2485 \cdot 0.1})^2$$

$$n = 2485 / (1 + 2485 \cdot 0.01)$$

$$n = 2485 / (1 + 24.85)$$

$$n = 2485 / 25.85$$

$$n = 96,13 \text{ (dibulatkan menjadi) } = 96$$

Berdasarkan perhitungan di atas jumlah responden sebesar 2485. Untuk memudahkan peneliti hasil di atas dibulatkan menjadi 96 responden

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara dan kuesioner atau angket. Dengan cara menyebarkan link kuesioner yang sudah dibuat dan dibagikan di desa pongongaila Kecamatan Pulubala Kabupaten Gorontalo

Teknik Analisis Data

Dengan pengujian Instrumen Penelitian seperti pengujian Validitas dan Pengujian Reliabilitas. Uji Asumsi Klasik seperti (1) Uji Normalitas, (2) Uji analisis deskriptif (3) Uji Parsial (4) Uji Koefisien Determinasi (5) Uji regresi linear

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Kuesioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Acuan pengambilan keputusan dalam menentukan apakah kuisisioner validitas adalah dengan melihat nilai pearson correlation. Jika koefisien validitas > nilai kritis (0,30) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)

Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini digunakan rumus Alpha Cronbach (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Alpa Cronbach > 0.60 (Ghozali, 2018). maka kuisisioner dinyatakan reliabel.

Tabel 1. Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	rtabel 5% (96)	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,244	0,1986	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,328	0,1986	Reliabel

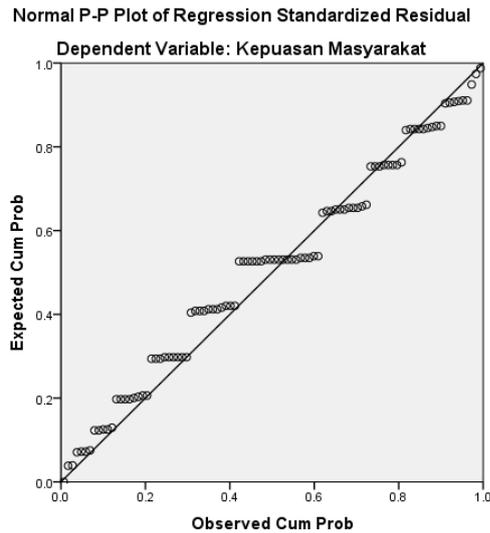
Sumber: Output Pengolahan Data SPSS 23

Berdasarkan hasil pengujian cronbach alpha di atas terlihat bahwa semua variabel, baik itu variabel X dan variabel Y dinyatakan reliabel karena memiliki koefisien cronbach alpha > 0,6.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik (Ghozali, 2006). Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan grafik histogram dan grafik *probability plot*.



Gambar 1. Normal P-Plot
 Sumber: Output Pengolahan Data SPSS 23

Berdasarkan grafik normalitas di atas menunjukkan bahwa penyebaran mengikuti arah garis disekitar garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi dengan normal.

Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji-t)

Pengujian hipotesis untuk uji t dilakukan dengan tujuan untuk melihat pengaruh secara parsial variabel independen (Kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (Kepuasan masyarakat). Cara mengujinya yaitu dengan melihat kolom t dan nilai t yang terdapat dalam tabel coefficients. Pengujian ini menggunakan SPSS ststistic 25, hasilnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2. Uji Parsial (Uji-t)

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	13.116	4.892		2.681	.009
	Kualitas Pelayanan	.344	.089	.372	3.884	.000

Sumber: Output Pengolahan Data SPSS 23

Sesuai hasil uji parsial dengan tabel di atas nilai signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah $0,000 < 0,05$ dan nilai thitung $3,884 >$ nilai ttabel $1,985$ maka H_0 ditolak H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat secara signifikan, maka dapat disimpulkan hipotesis diterima

Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi merupakan suatu nilai yang besarnya berkisar antara 0% - 100%. Untuk mengetahui besarnya koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.372 ^a	.138	.129	3.233

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan
 Sumber: Output Pengolahan Data SPSS 23

Diketahui ini hasil analisis koefisien determinasi pada tabel di atas menunjukkan besarnya koefisien determinasi yang disesuaikan atau angka R Square adalah sebesar 0,138 atau sebesar 13,8%. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 13,8% variabel Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 86,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Regresi Linear

Tabel 4. Uji Regresi Linear

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.116	4.892		2.681	.009
	Kualitas Pelayanan	.344	.089	.372	3.884	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Output Pengolahan Data SPSS 23

Berdasarkan hasil analisis di atas, model regresi linier sederhana adalah sebagai berikut: $\hat{y} = a + bX$

$$\hat{y} = 13,116 + 0,344X$$

Berdasarkan model persamaan regresi tersebut, maka dapat diinterpretasikan hal-hal sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar 13,116 menunjukkan nilai rata-rata variable kepuasan Masyarakat sebesar 13,116 dengan ketentuan nilai variabel kualitas Pelayanan bernilai konstan atau ceteris Paribus.
- Nilai Koefisien Regresi Variabel X (Kualitas Layanan) sebesar 0,344 atau 34,4% menunjukkan setiap perubahan variabel kepuasan masyarakat sebesar persen akan kualitas pelayanan sebesar 34,4%

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Pongongaila, Kecamatan Pulubala Kabupaten Gorontalo. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka jika Kualitas Pelayanan baik, maka Kepuasan Masyarakat di di Desa Pongongaila juga akan meningkat. Sebaliknya jika Kualitas Pelayanan buruk, maka Kepuasan Masyarakat di Desa Pongongaila juga akan menurun.

Menurut Denhardt dan Denhardt (2003) karena pemilik kepentingan publik yang sebenarnya adalah masyarakat maka administrator publik seharusnya memusatkan perhatiannya pada tanggung jawab melayani dan memberdayakan warga negara melalui pengelolaan organisasi publik dan

implementasi kebijakan publik. Perubahan orientasi tentang posisi warganegara, nilai yang dikedepankan, dan peran pemerintah ini memunculkan perspektif baru administrasi publik.

Sementara itu Collier (dalam Zulian Yamit, 2004) memiliki pandangan lain dari kualitas jasa pelayanan ini, yaitu lebih menekankan pada kata pelanggan, pelayanan kualitas atau level tingkat. Pelayanan terbaik pada pelanggan (excellent) dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara yang terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen (standar pelayanan eksternal biaya) dan system kinerja cara pelayanan (standar pelayanan internal, biaya dan keuntungan)

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas tertentu. Pelayanan yang diselenggarakan pengelola melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan layanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani. Dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratif dan dialogis. Dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistis pragmatis

Satu hal yang belakangan ini sering dipermasalahkan adalah dalam bidang public service (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparat pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai service provider (Penyedia Jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif untuk variabel kualitas Pelayanan menunjukkan indikator paling dominan adalah Tangible (Bukti Fisik) dengan nilai hal ini dibuktikan oleh aparat desa yang mampu menyediakan peralatan dan ruangan yang baik. Sedangkan indikator yang paling lemah yaitu Responsiveness (Ketanggapan) dalam hal ini aparat kurang mampu cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan masyarakat. Selain itu berdasarkan dengan hipotesis yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat terbukti kebenarannya pada uji parsial (uji t) hasil t hitung untuk variabel kompensasi.

Dengan demikian jika kualitas pelayanan terus ditingkatkan sehingga mencapai apa yang diharapkan oleh masyarakat, maka akan puas. Untuk menciptakan kepuasan masyarakat, selain menyediakan sarana prasarana dan layanan yang memiliki kualitas. Desa juga harus menciptakan hubungan baik antara aparat desa dengan para masyarakat desa. Komunikasi yang terjalin secara lisan maupun tulisan antara aparat desa dengan para masyarakat akan menciptakan suatu kedekatan, sehingga masyarakat nantinya jika mengalami kesulitan atau ketika sedang membutuhkan bantuan, mereka tidak akan canggung untuk meminta bantuan atau sekedar bertanya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan Pembahasan di atas dapat ditarik simpulan penelitian bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan hasil uji koefisien korelasi, menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan sangat kuat. Dari hasil akhir koefisien korelasi menunjukkan hubungan positif, yaitu jika kualitas pelayanan meningkat, maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan masyarakat. Nilai pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Pongongaila Kecamatan Pulubala Kabupaten Gorontalo tergolong cukup tinggi sehingga terdapat faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan masyarakat yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti motivasi dan lain sebagainya.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan kepada Kantor Desa Pongongaila, Kecamatan Pulubala, Kab.Gorontalo sebagai berikut:

1. Aparatur Kantor Desa Pongongaila diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dengan cara memberikan pelayanan dengan segera sesuai kebutuhan masyarakat, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat diharapkan, dan aparat dapat bekerja bersama-sama dalam

meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan cepat.

2. Fasilitas yang ada di kantor desa sudah lumayan bagus karena ruangan bersih, namun ada beberapa fasilitas yang kurang berupa computer, print hal itu jadi penghambat untuk proses administrasi masyarakat
3. Aparatur Kantor desa Pongongaila diharapkan membuat prosedur pelayanan dan papan informasi sehingga memudahkan masyarakat penerima pelayanan. Waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan standar operasional dan beberapa pegawai yang sering terlambat harus mendapat perhatian penting dari kepala desa untuk memberikan solusi dan penanganan agar mengembalikan rasa kepercayaan masyarakat terhadap aparatur desa.

Penelitian ini dapat memberikan informasi bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel-variabel lain dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Andari, E. (2016). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berobat di puskesmas pembantu desa pasir utama. *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos*, 5(1), 81–88.
- Cindy Pj Daud. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pt. Mimoza Multimedia Gorontalo. Universitas Negeri Gorontalo. Universitas Negeri Gorontalo.
- Dewi, S. C. S. (2020). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Posyandu Balita Sambiloto A Mantrijeron Yogyakarta. *Visikes*, 19(1), 167. <https://publikasi.dinus.ac.id/index.php/visikes>
- Duriat, A., & Vaughan, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Ktp Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Kramatmulya. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(1), 18–27. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v11i1.2231>
- Fitria. (2013). Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Irawan, F. L. dan A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Tulang Bawang Barat. *GEMA*, IV(1), 99–108.
- Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Widya Cipta - Jurnal Sekretaris Dan Manajemen*, 3(1), 7–16. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v3i1.5011>
- Masoud, E. Y., Almazrouei, B. M., Almazrouei, A. A., & Awawdeh, M. (2022). The Influence Of Service Quality On Community Satisfaction In The Development Of Population Administration. *Asian Journal Of Advanced ResearchAndReports*, 1(4), 9–21. <https://doi.org/10.9734/Ajarr/2022/V16i830488>
- NEGARA, M. P. A. (2004). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Roselina, M. A., & Niati, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Elsa Hijab Semarang. *Solusi*, 17(3), 221–234. <https://doi.org/10.26623/slsi.v17i3.1636>
- Siswantini, W. (2014). The Impact Of Employee Motivation On Service Quality And Community Satisfaction Within Public Service Quality In The District Of South Tangerang. *Journal of Management and Business*, 13(2), 262–277. <https://doi.org/10.24123/jmb.v13i2.250>
- Styaningsi, D. E. (2015). Pengaruh Penetapan Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Assalaam Hypermarket Kartasura. *ARTIKEL PENELITIAN*, 2(2), 1–16.

- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1.
- Sukma, H. (2020). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pelapor Pada Polsek Tenganan Polres Semarang. *Among Makarti*, 13(25), 78–92.
- Suzana, V. (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun. 176–185.
- Utomo, K. P., & Supriyanto. (2020). Pengaruh layanan kualitas dan budaya kerja terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan bekasi utara. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 6(Mei), 55–66.
- Yulianto, H., & Yahya, S. D. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Trans Mamminasata. *Seminar Nasional Dan Call for Paper: Manajemen, Akuntansi Dan Perbankan*, 1(1), 1234–1249.