

EFEKTIVITAS KINERJA PENDAMPING PKH DALAM MENJAMIN KEPUASAN KPM DI WILAYAH KECAMATAN SUWAWA SELATAN

Qadri Ramadana Inombi¹, Heldy Vanni Alam³, Rizan Machmud³

Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia¹

Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia²

Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia³

Email: qadriinombi@gmail.com

Abstract: This article analyzes the effectiveness of Family Hope Program (PKH) facilitators in ensuring the satisfaction of beneficiary families (KPM) in South Suwawa District. The study uses a quantitative approach with survey data collected from 189 KPM respondents. The analysis includes descriptive statistics, validity and reliability testing, classical assumption testing, simple linear regression, t-test, coefficient of determination, and an effectiveness index derived from the observed mean score compared with the ideal score. The findings show that facilitator performance is in the very effective category, while KPM satisfaction is in the satisfied category. Regression results indicate a positive relationship between facilitator performance and KPM satisfaction, with an R Square value of 0.228. This means that facilitator performance contributes 22.8% to KPM satisfaction, while the remaining proportion is explained by other factors outside the model. The study confirms that timely service, clarity of information, responsive communication, and consistency of mentoring are strategic elements for strengthening KPM satisfaction.

Keywords: Effectiveness, Facilitator Performance, PKH, KPM Satisfaction.

Abstrak: Artikel ini menganalisis efektivitas kinerja pendamping Program Keluarga Harapan (PKH) dalam menjamin kepuasan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) di Kecamatan Suwawa Selatan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data survei dari 189 responden KPM. Analisis dilakukan melalui statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear sederhana, uji t, koefisien determinasi, serta indeks efektivitas berdasarkan perbandingan skor rata-rata aktual dengan skor ideal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pendamping berada pada kategori sangat efektif, sedangkan kepuasan KPM berada pada kategori puas. Hasil regresi memperlihatkan arah hubungan positif antara kinerja pendamping dan kepuasan KPM dengan nilai R Square sebesar 0,228. Artinya, kinerja pendamping memberikan kontribusi sebesar 22,8% terhadap kepuasan KPM, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model. Temuan ini menegaskan bahwa ketepatan waktu, kejelasan informasi, komunikasi responsif, dan konsistensi pendampingan menjadi unsur strategis dalam memperkuat kepuasan KPM.

Kata Kunci: Efektivitas, Kinerja Pendamping PKH, Kepuasan KPM.

PENDAHULUAN

Kemiskinan masih menjadi persoalan pembangunan yang menuntut intervensi kebijakan secara sistematis, terukur, dan berkelanjutan. Pada tingkat rumah tangga, kemiskinan tidak hanya tampak pada rendahnya pendapatan, tetapi juga pada keterbatasan akses terhadap pendidikan, kesehatan, perlindungan sosial, dan informasi layanan publik. Oleh karena itu, program perlindungan sosial tidak cukup hanya dipahami sebagai transfer bantuan, melainkan juga sebagai proses pemberdayaan agar keluarga miskin mampu meningkatkan kapasitas dan kemandiriannya.

Program Keluarga Harapan (PKH) merupakan salah satu instrumen pemerintah dalam memperkuat perlindungan sosial berbasis keluarga. Program ini diarahkan untuk mendorong keluarga miskin dan rentan agar mengakses layanan pendidikan, kesehatan, serta kesejahteraan sosial. Dalam implementasinya, pendamping PKH menjadi aktor kunci karena berhubungan langsung dengan KPM. Pendamping tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga mengarahkan, memverifikasi, memotivasi, dan memastikan KPM memahami kewajiban serta haknya dalam program.

Pada konteks Kecamatan Suwawa Selatan, efektivitas pendampingan menjadi isu penting karena kepuasan KPM sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi yang diterima selama proses layanan.

KPM akan menilai apakah pendamping datang tepat waktu, menyampaikan materi dengan jelas, memberikan ruang tanya jawab, menjaga transparansi prosedur, dan menyediakan informasi lokasi maupun jadwal secara konsisten. Apabila unsur tersebut terpenuhi, maka program berpotensi menghasilkan pengalaman layanan yang memuaskan dan mendorong kepatuhan KPM terhadap ketentuan PKH.

Data awal dalam artikel ini menunjukkan bahwa Kecamatan Suwawa Selatan memiliki 358 KPM yang tersebar pada empat desa, yaitu Molintogupo, Bonedaa, Bondawuna, dan Libungo. Jumlah tersebut menggambarkan kebutuhan layanan pendampingan yang cukup besar. Dengan jumlah penerima manfaat yang tersebar, pendamping dituntut memiliki kinerja yang efektif, terutama pada aspek kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, kemandirian, dan komitmen kerja. Karena itu, penelitian ini tidak hanya menguji pengaruh kinerja pendamping terhadap kepuasan KPM, tetapi juga menafsirkan apakah kinerja tersebut telah efektif dalam menjamin kepuasan penerima layanan.

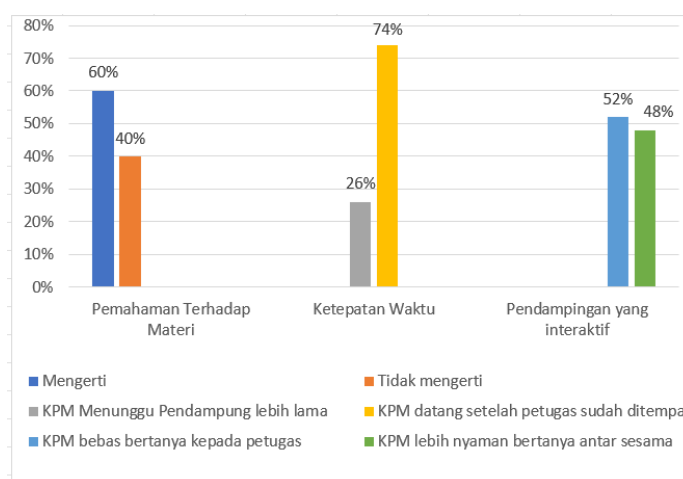
Sebaran KPM di Kecamatan Suwawa Selatan memperlihatkan beban layanan yang berbeda pada setiap desa. Desa Molintogupo memiliki jumlah KPM tertinggi, disusul Bondawuna, Libungo, dan Bonedaa. Perbedaan jumlah KPM ini berimplikasi pada intensitas koordinasi, kebutuhan komunikasi, pengaturan jadwal, dan kemampuan pendamping dalam menjaga kualitas layanan secara merata.

Tabel 1 Sebaran KPM PKH di Kecamatan Suwawa Selatan Tahun 2025

No	Desa	Jumlah KPM	Proporsi
1	Molintogupo	130	36,31%
2	Bonedaa	63	17,60%
3	Bondawuna	97	27,09%
4	Libungo	68	18,99%
Total		358	100%

Sumber: Pemerintah Kecamatan Suwawa Selatan

Hasil observasi awal juga menunjukkan adanya tiga isu utama, yaitu pemahaman KPM terhadap materi, ketepatan waktu layanan, dan pola komunikasi interaktif antara pendamping dengan KPM. Ketiga indikator ini penting karena menentukan persepsi KPM terhadap manfaat pendampingan. Ketika informasi tidak diterima secara jelas, KPM berpotensi menafsirkan sendiri aturan layanan. Ketika lokasi atau waktu pertemuan berubah tanpa pemberitahuan, KPM yang tidak memiliki kendaraan akan mengalami hambatan. Karena itu, kepuasan KPM perlu dibaca sebagai respons terhadap pengalaman layanan, bukan sekadar akibat penerimaan bantuan.



Gambar 1 Pelayanan Pendamping PKH dari Perspektif KPM di Kecamatan Suwawa Selatan

Berdasarkan gambar tersebut, sebagian KPM telah memahami materi pendampingan, tetapi sebagian lainnya masih memerlukan penjelasan yang lebih sederhana. Pada aspek ketepatan waktu, masih terdapat KPM yang menunggu pendamping lebih lama atau memilih datang setelah

petugas tiba. Temuan awal ini menegaskan perlunya analisis efektivitas kinerja pendamping secara lebih terukur.

KAJIAN PUSTAKA

Efektivitas menggambarkan tingkat ketercapaian tujuan melalui pemanfaatan sumber daya, prosedur, dan proses kerja yang tepat. Dalam layanan publik, efektivitas tidak hanya diukur dari terpenuhinya target administratif, tetapi juga dari kemampuan layanan menghasilkan manfaat yang dirasakan pengguna. Dengan demikian, efektivitas kinerja pendamping PKH dapat dipahami sebagai kemampuan pendamping dalam menjalankan tugas secara tepat, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan KPM.

Kinerja pendamping merupakan hasil kerja yang tercermin dari kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, kehadiran, kemampuan komunikasi, dan komitmen dalam menjalankan fungsi pendampingan. Pada PKH, kinerja pendamping menjadi jembatan antara kebijakan program dan realitas kebutuhan KPM di lapangan. Pendamping yang efektif akan mampu menjelaskan hak dan kewajiban program, memfasilitasi pertemuan peningkatan kemampuan keluarga, membantu pemutakhiran data, dan menjaga hubungan sosial yang konstruktif dengan penerima manfaat.

Kepuasan KPM dipahami sebagai keadaan psikologis dan evaluatif yang muncul ketika pengalaman layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan. Kepuasan tidak hanya terkait dengan besaran bantuan, tetapi juga dengan cara pelayanan diberikan. Pada program sosial, kepuasan KPM dapat meningkat apabila pendamping menunjukkan empati, keterbukaan, kejelasan informasi, aksesibilitas, dan konsistensi dalam pendampingan.

Hubungan antara kinerja pendamping dan kepuasan KPM dibangun atas logika bahwa semakin baik proses pendampingan, semakin tinggi pula kemungkinan KPM memperoleh pengalaman layanan yang memuaskan. Namun, kepuasan KPM juga dapat dipengaruhi oleh faktor lain, seperti besaran bantuan, kondisi ekonomi keluarga, akses transportasi, literasi layanan, dukungan pemerintah desa, dan ketepatan penyaluran bantuan. Oleh karena itu, efektivitas kinerja pendamping perlu dibaca secara proporsional sebagai salah satu faktor penting, bukan sebagai satu-satunya penentu kepuasan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei. Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian adalah mengukur tingkat efektivitas kinerja pendamping PKH dan menganalisis hubungannya dengan kepuasan KPM secara empiris. Unit analisis penelitian adalah KPM PKH yang berada di wilayah Kecamatan Suwawa Selatan.

Populasi penelitian adalah seluruh KPM PKH di Kecamatan Suwawa Selatan yang berjumlah 358 orang. Sampel penelitian berjumlah 189 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden. Kuesioner disusun berdasarkan indikator kinerja pendamping dan kepuasan KPM, kemudian diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan dalam analisis inferensial.

Analisis data dilakukan secara bertahap. Tahap pertama adalah statistik deskriptif untuk mengetahui kecenderungan skor setiap variabel. Tahap kedua adalah uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kualitas instrumen. Tahap ketiga adalah uji asumsi klasik berupa normalitas dan heteroskedastisitas. Tahap terakhir adalah analisis regresi linear sederhana, uji t, koefisien determinasi, serta perhitungan indeks efektivitas. Model regresi yang digunakan adalah $Y = a + bX$, dengan Y sebagai kepuasan KPM dan X sebagai kinerja pendamping PKH. Nilai koefisien regresi digunakan untuk membaca arah perubahan kepuasan KPM apabila kinerja pendamping meningkat satu satuan.

HASIL PENELITIAN

Hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa variabel kinerja pendamping memiliki nilai minimum 49, maksimum 56, mean 52,58, dan standar deviasi 1,268. Variabel kepuasan KPM memiliki nilai

minimum 100, maksimum 122, mean 108,391, dan standar deviasi 5,656. Nilai mean yang relatif tinggi menunjukkan bahwa secara umum responden memberikan penilaian positif terhadap pendampingan PKH.

Tabel 2 Hasil Statistik Deskriptif Data

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kinerja Pendamping	189	49	56	52,58	1,268
Kepuasan KPM	189	100	122	108,391	5,656

Sumber: Data Diolah.

Berdasarkan perbandingan skor aktual dan skor ideal, kinerja pendamping PKH memiliki indeks efektivitas sebesar 87,63%. Nilai ini berada pada kategori sangat efektif. Sementara itu, kepuasan KPM memiliki indeks 80,29% yang berada pada kategori puas. Hasil ini memperlihatkan bahwa kinerja pendamping secara umum telah efektif, tetapi masih tersedia ruang perbaikan untuk memperkuat kepuasan KPM secara lebih merata.

Tabel 3 Indeks Efektivitas Kinerja dan Kepuasan

Variabel	Mean Aktual	Skor Ideal	Indeks	Kategori
Kinerja Pendamping PKH	52,58	60	87,63%	Sangat efektif
Kepuasan KPM	108,391	135	80,29%	Puas

Sumber: Data Diolah.

Uji validitas menunjukkan bahwa seluruh butir instrumen variabel kinerja pendamping dan kepuasan KPM memiliki nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel 0,361. Dengan demikian, seluruh butir dinyatakan valid. Uji reliabilitas memperlihatkan Cronbach Alpha 0,651 untuk kinerja pendamping dan 0,852 untuk kepuasan KPM. Kedua nilai tersebut lebih besar dari angka acuan 0,6 sehingga instrumen dinyatakan reliabel.

Tabel 4 Ringkasan Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Variabel	Jumlah Butir	Keterangan Validitas	Cronbach Alpha	Kesimpulan
Kinerja Pendamping PKH	12	Seluruh butir valid	0,651	Reliabel
Kepuasan KPM	27	Seluruh butir valid	0,852	Reliabel

Sumber: Data Diolah.

UJI ASUMSI DAN ANALISIS REGRESI

Uji normalitas residual menggunakan Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,056. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga residual data berdistribusi normal. Uji heteroskedastisitas menggunakan pendekatan Glejser menghasilkan nilai signifikansi 0,852 pada variabel kinerja pendamping. Nilai ini lebih besar dari 0,05 sehingga model tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas.

Tabel 5 Ringkasan Uji Asumsi Klasik

Jenis Uji	Indikator	Nilai	Kriteria	Kesimpulan
Normalitas	Asymp. Sig. (2-tailed)	0,056	> 0,05	Normal
Heteroskedastisitas	Sig. Glejser	0,852	> 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Data Diolah.

Hasil regresi linear sederhana menunjukkan persamaan $Y = 87,058 + 0,236X$. Konstanta 87,058 berarti bahwa ketika kinerja pendamping dianggap tetap, kepuasan KPM berada pada angka dasar 87,058. Koefisien regresi 0,236 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kinerja pendamping akan diikuti peningkatan kepuasan KPM sebesar 0,236 satuan.

Tabel 6 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Constant	87,058	6,302	-	13,813	0,000

Kinerja Pendamping	0,236	0,141	0,121	1,665	0,098
--------------------	-------	-------	-------	-------	-------

Sumber: Data Diolah.

Nilai t-hitung sebesar 1,665 lebih besar dari t-tabel 1,653 pada pengujian satu arah sehingga arah hubungan positif dapat diterima. Namun, nilai signifikansi dua arah sebesar 0,098 menunjukkan bahwa pada uji dua arah dengan taraf 5% hasilnya perlu dibaca secara hati-hati. Oleh karena itu, penelitian ini menegaskan bahwa efektivitas kinerja pendamping memiliki kecenderungan positif terhadap kepuasan KPM, tetapi kontribusinya tidak bersifat tunggal.

Tabel 7 Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of Estimate
1	0,478	0,228	0,224	3,69089

Sumber: Data Diolah.

Nilai R Square sebesar 0,228 menunjukkan bahwa kinerja pendamping PKH menjelaskan 22,8% variasi kepuasan KPM. Sisanya sebesar 77,2% dipengaruhi oleh faktor lain, seperti akses transportasi, ketepatan penyaluran bantuan, kondisi ekonomi keluarga, dukungan pemerintah desa, dan karakteristik individual KPM.

PEMBAHASAN

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kinerja pendamping PKH di Kecamatan Suwawa Selatan berada pada kategori sangat efektif. Hal ini dapat dilihat dari indeks efektivitas sebesar 87,63%. Artinya, secara umum pendamping telah mampu menjalankan fungsi dasar pendampingan, terutama dalam memberikan pelayanan, memfasilitasi pertemuan, dan menjaga hubungan kerja dengan KPM. Kinerja tersebut menjadi modal penting karena PKH bergantung pada interaksi langsung antara pendamping dan keluarga penerima manfaat.

Meskipun demikian, efektivitas kinerja pendamping belum sepenuhnya menjamin kepuasan KPM secara mutlak. Nilai R Square sebesar 22,8% menunjukkan bahwa kinerja pendamping merupakan faktor penting, tetapi bukan satu-satunya penentu kepuasan. Dalam praktik layanan sosial, KPM tidak hanya menilai perilaku pendamping, tetapi juga menilai kemudahan akses, jadwal layanan, lokasi pertemuan, informasi penyaluran bantuan, dan kecepatan penyelesaian masalah administratif.

Hasil observasi awal memperlihatkan bahwa sebagian KPM masih menghadapi kendala pada pemahaman materi, ketepatan waktu, dan kepastian lokasi pendampingan. Kendala ini menjelaskan mengapa kepuasan KPM berada pada kategori puas, tetapi belum mencapai kategori sangat puas. Dengan kata lain, terdapat kesenjangan antara kinerja pendamping yang dinilai efektif dan pengalaman layanan yang belum sepenuhnya seragam bagi seluruh KPM.

Dari sisi manajemen layanan, aspek komunikasi menjadi titik kritis. Pendamping dapat menguasai substansi program, tetapi kepuasan KPM akan menurun apabila materi disampaikan dengan bahasa yang sulit dipahami. Hal ini penting karena KPM memiliki latar belakang pendidikan, pengalaman, dan akses informasi yang berbeda. Oleh sebab itu, pendamping perlu menggunakan bahasa yang sederhana, contoh konkret, media visual, dan mekanisme tanya jawab yang memberi kesempatan kepada KPM untuk mengklarifikasi informasi.

Tabel 8 Implikasi Temuan terhadap Perbaikan Layanan

Temuan	Makna	Rekomendasi Operasional
Indeks kinerja sangat efektif	Pendamping telah menjalankan fungsi utama.	Pertahankan konsistensi layanan dan monitoring rutin.
Kepuasan KPM kategori puas	KPM menerima manfaat, tetapi masih ada ruang peningkatan.	Perbaiki kejelasan informasi dan respons atas keluhan.
R Square 22,8%	Kepuasan dipengaruhi faktor lain.	Bangun koordinasi dengan desa, fasilitas layanan, dan kanal informasi.

Sumber: Data Diolah.

Kinerja pendamping yang efektif perlu diterjemahkan ke dalam sistem pelayanan yang lebih terstruktur. Pertama, pendamping perlu membuat jadwal layanan yang tetap dan mudah diakses oleh KPM. Perubahan waktu atau tempat pertemuan harus diinformasikan melalui kanal yang dapat

dijangkau, seperti grup pesan singkat, pengumuman desa, atau koordinasi dengan aparat desa. Kepastian jadwal akan mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan persepsi profesionalitas pendamping.

Kedua, pendamping perlu memperkuat transparansi prosedur. KPM perlu mengetahui alur layanan, dokumen yang dibutuhkan, hak dan kewajiban, serta konsekuensi apabila kewajiban tidak dipenuhi. Transparansi bukan hanya menekan kesalahpahaman, tetapi juga meningkatkan rasa percaya. Kepercayaan merupakan bagian penting dari kepuasan karena KPM akan merasa aman ketika memperoleh informasi yang konsisten dari pendamping.

Ketiga, pendamping perlu mengembangkan pelayanan yang lebih partisipatif. KPM sebaiknya tidak ditempatkan sebagai objek bantuan, melainkan sebagai subjek yang memiliki pengalaman dan kebutuhan beragam. Dalam pertemuan kelompok, pendamping dapat menggunakan diskusi, simulasi, studi kasus, dan sesi refleksi agar KPM terlibat aktif. Pelibatan ini akan memperkuat pemahaman dan mengurangi ketergantungan pada informasi sepihak.

Keempat, hasil penelitian ini menunjukkan perlunya dukungan kelembagaan. Karena 77,2% variasi kepuasan dipengaruhi faktor di luar kinerja pendamping, maka peningkatan kepuasan tidak dapat dibebankan hanya kepada pendamping. Pemerintah desa, koordinator program, fasilitas pendidikan, fasilitas kesehatan, dan unsur sosial lainnya perlu terlibat dalam memastikan layanan PKH berjalan lancar. Koordinasi lintas pihak akan memperkuat kemampuan pendamping dalam menjamin kepuasan KPM secara berkelanjutan.

Kontribusi artikel ini terletak pada pembacaan ganda antara pengaruh statistik dan indeks efektivitas. Dengan cara ini, hasil penelitian tidak berhenti pada kesimpulan bahwa kinerja pendamping berhubungan dengan kepuasan KPM, tetapi juga memperlihatkan tingkat efektivitas kinerja tersebut. Pendekatan ini penting untuk penelitian layanan sosial karena kepuasan penerima manfaat perlu dipahami sebagai gabungan antara kualitas kerja pendamping dan pengalaman layanan yang dialami KPM.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, kinerja pendamping PKH di Kecamatan Suwawa Selatan berada pada kategori sangat efektif dengan indeks 87,63%. Kepuasan KPM berada pada kategori puas dengan indeks 80,29%. Hasil ini menunjukkan bahwa pendamping telah menjalankan fungsi layanan secara relatif baik dan mampu memberikan pengalaman positif bagi KPM.

Hasil regresi menunjukkan bahwa kinerja pendamping memiliki arah hubungan positif terhadap kepuasan KPM. Nilai R Square sebesar 0,228 menunjukkan bahwa kinerja pendamping menjelaskan 22,8% variasi kepuasan KPM, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Dengan demikian, efektivitas kinerja pendamping merupakan faktor penting dalam menjamin kepuasan KPM, tetapi jaminan tersebut tetap memerlukan dukungan sistem layanan, koordinasi kelembagaan, dan komunikasi yang konsisten.

SARAN

Pendamping PKH perlu menjaga konsistensi kehadiran, memperjelas informasi jadwal dan lokasi pelayanan, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, serta memperkuat mekanisme umpan balik KPM. Pemerintah desa dan unsur pelaksana PKH perlu mendukung pendamping melalui penyediaan ruang layanan, kanal informasi, dan koordinasi lintas sektor. Peneliti selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain seperti aksesibilitas layanan, ketepatan penyaluran bantuan, kualitas komunikasi, dukungan desa, dan literasi KPM agar model kepuasan dapat dijelaskan secara lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

Badan Pusat Statistik. (2025). Jumlah dan Persentase Penduduk Miskin Provinsi Gorontalo pada 2016-2024. Gorontalo: Badan Pusat Statistik.

- Berro, Z. (2021). The impact of public sector employee performance on citizen satisfaction: The case of MEHE. *Technium Social Sciences Journal*, 22, 619-629.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2012). *Organizations: Behavior, structure, processes*. New York: McGraw-Hill.
- Habsari, I., Widodo, D., & Soesiantoro, A. (2022). Pengaruh kinerja pegawai pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(4), 143-147.
- Kotler, P. (1988). *Marketing Management*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Mardiasmo. (2018). *Akuntansi sektor publik*. Yogyakarta: Andi.
- McCollough, M. (2025). Insatiability: A conceptual framework for the creation of customer satisfaction and dissatisfaction as a strategy for successful marketing. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 38(1), 1-10.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior*. Boston: Pearson.
- Taufik. (2024). Kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 9(1), 55-66.