



## **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA GORONTALO**

**Fikran Badjeber<sup>1</sup>, Asna Aneta<sup>2</sup>, Sri Yulianty Mozin<sup>3</sup>**

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo<sup>1</sup>

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo<sup>2</sup>

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo<sup>3</sup>

*Korespondensi: [fikranbadjeber812@gmail.com](mailto:fikranbadjeber812@gmail.com),*

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine, describe, and analyze the quality of public services at the Gorontalo City Education and Culture Office. The approach used in this study is qualitative. The research method is descriptive qualitative. Data collection was conducted using interviews, observation, and documentation studies. Data analysis techniques in this study included data reduction, data presentation, and conclusion drawing/verification.*

*The results indicate that service refers to five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Tangibles refer to the physical appearance of facilities, equipment, personnel, and communication tools used in the service. This factor influences public perception of the government's professionalism and seriousness in providing services. Reliability measures the extent to which government agencies can deliver services in accordance with promises made to the public, with a minimal error rate. Responsiveness refers to the readiness and speed of service provided by employees in responding to public requests or needs. Assurance relates to an employee's ability to provide a sense of security and trust to the public through competence, knowledge, and positive attitudes. Empathy measures the level of attention and concern an officer shows for the public's needs.*

**Keywords: Public Service Quality.**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Gorontalo. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif. Metode penelitian adalah kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Teknik analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/ verifikasi.

Hasil Penelitian Menunjukkan bahwa Pelayanan mengacu pada 5 dimensi yakni: Bukti Fisik (Tangibels), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Dimana Tangibels mengacu pada penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, personel, dan sarana komunikasi yang digunakan dalam pelayanan. Faktor ini mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap profesionalisme dan keseriusan pemerintah dalam memberikan pelayanan. Reliability mengukur sejauh mana instansi pemerintah dapat memberikan layanan yang sesuai dengan janji yang disampaikan kepada masyarakat, dengan tingkat kesalahan yang minimal. Responsivenees merujuk pada kesiapan dan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam menjawab permintaan atau kebutuhan Masyarakat. Assurance berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam memberikan rasa aman dan percaya kepada masyarakat melalui kompetensi, pengetahuan, dan sikap yang baik. Dan Empathy mengukur tingkat perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan masyarakat.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik.**

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah semua bentuk kegiatan atau upaya yang dilakukan oleh pemerintah, organisasi, atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat, baik berupa barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Pelayanan publik bertujuan untuk memastikan kesejahteraan, keadilan, dan kemudahan akses masyarakat terhadap layanan yang menjadi hak mereka. Pelayanan publik juga berkaitan dengan keadilan sosial, memberikan hak yang sama kepada semua warga untuk mendapatkan layanan berkualitas, terutama di era globalisasi. Sistem pelayanan yang efisien, responsif, dan transparan menjadi dasar bagi perkembangan positif masyarakat. Pelayanan pendidikan, sebagai sektor utama, memainkan peran strategis dalam menciptakan generasi terampil dan terdidik.

Selain itu, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Gorontalo juga bertanggung jawab untuk pengawasan dan evaluasi kualitas pendidikan di semua jenjang, mulai dari pendidikan anak usia dini hingga sekolah menengah atas. Mereka memastikan bahwa standar pendidikan nasional terpenuhi dan melakukan perbaikan jika ada institusi pendidikan yang tidak memenuhi kriteria. Kegiatan pengawasan mencakup kualitas pengajaran, ketersediaan fasilitas belajar, serta kinerja guru dan staf pendidikan. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Gorontalo memberikan pelayanan administrasi dan pengurusan perizinan

kepada satuan pendidikan dari jenjang PAUD hingga SMA/SMK, serta lembaga nonformal. Selain itu, mereka melayani siswa, orang tua, dan masyarakat dalam konsultasi pendidikan, pengajuan beasiswa, bantuan biaya, dan pelatihan bagi guru dan tenaga pendidik.

Berdasarkan wawancara awal yang peneliti lakukan dengan salah satu staf kepegawaian mengenai pelayanan yang ada di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Gorontalo dilihat dari survey kepuasan pengguna layanan dari tahun 2018 hingga 2023 memberikan gambaran komprehensif tentang kinerja pelayanan publik di bidang Pendidikan yang ada di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Gorontalo. Data yang disajikan mencakup berbagai aspek penting, seperti kualitas pelayanan, waktu penyelesaian, keramahan petugas, fasilitas pendukung, transparansi informasi, kemudahan akses, dan penanganan pengaduan. Tabel ini memungkinkan analisis tren kepuasan masyarakat terhadap masing-masing aspek selama enam tahun terakhir.

Berdasarkan data tersebut, beberapa aspek menunjukkan peningkatan konsisten, seperti kualitas pelayanan dan keramahan petugas, meskipun terjadi sedikit penurunan pada tahun 2020. Aspek lain, seperti waktu penyelesaian dan kemudahan akses, menunjukkan tren fluktuatif dengan peningkatan dan penurunan pada tahun-tahun tertentu. Fasilitas pendukung, transparansi informasi, dan penanganan pengaduan mengalami penurunan signifikan pada

tahun 2020, tetapi berhasil pulih dan meningkat pada tahun-tahun berikutnya. Data ini menjadi bahan evaluasi berharga bagi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Gorontalo untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan mempertahankan aspek yang sudah baik demi pelayanan publik yang lebih baik.

Berdasarkan pengambilan data awal menunjukkan bahwa pengguna layanan, terutama orang tua siswa, mengalami kesulitan dalam mengakses informasi mengenai program pendidikan dan proses pendaftaran. Keterbatasan akses informasi ini menghambat partisipasi optimal dalam pendidikan. Selain itu, lambatnya respon terhadap keluhan dari masyarakat menciptakan ketidakpuasan dan frustrasi, yang berdampak negatif pada kualitas pelayanan. Variasi dalam kualitas layanan juga menjadi masalah, di mana beberapa sekolah memberikan pelayanan lebih baik dibandingkan yang lain, menciptakan kesenjangan dalam pengalaman pengguna. Perspektif pengguna layanan sangat penting dalam evaluasi pelayanan publik, karena pengalaman dan harapan mereka memberikan wawasan berharga untuk perbaikan kualitas pelayanan.

Penelitian ini akan menggali pengalaman, pandangan, dan harapan pengguna layanan, termasuk siswa, orang tua, dan stakeholder pendidikan, untuk mengidentifikasi masalah konkret dan mencari solusi yang relevan. Dalam melakukan penelitian ini saya menggunakan teori dari

Parasuraman dkk, (dalam Rahman, 2016: 60) mengemukakan 5 (lima) dimensi utama SERVQUAL, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena fokus penelitian adalah untuk memahami pengalaman, pandangan, dan harapan pengguna layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Gorontalo. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat menggali secara mendalam bagaimana masyarakat merasakan pelayanan yang diberikan, serta mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam konteks pelayanan publik. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang kaya dan kontekstual melalui interaksi langsung dengan informan, sehingga dapat memahami nuansa yang mungkin tidak terungkap dalam pendekatan kuantitatif.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah studi kasus. Penelitian studi kasus memungkinkan peneliti untuk melakukan analisis mendalam terhadap satu atau beberapa unit analisis, dalam hal ini adalah Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Gorontalo. Melalui studi kasus ini, peneliti dapat mengeksplorasi berbagai aspek pelayanan publik di bidang pendidikan, termasuk keterbatasan akses informasi, respon terhadap keluhan, dan variasi kualitas layanan yang diterima oleh pengguna.

Penelitian ini juga akan melibatkan pemangku kepentingan terkait, seperti guru, orang tua, dan siswa, untuk mendapatkan perspektif yang komprehensif mengenai pelayanan yang diberikan.

Metode yang digunakan mencakup observasi langsung, wawancara mendalam, dan analisis dokumen kebijakan, dengan pendekatan kualitatif untuk menghasilkan temuan yang relevan dan kontekstual.

Dalam penelitian kualitatif ini, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi langsung di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Gorontalo.

Sumber data penelitian ini meliputi informan utama seperti siswa, orang tua, guru, dan staf Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Gorontalo yang dipilih secara purposive. Data primer dikumpulkan melalui wawancara dan observasi, sementara data sekunder diperoleh dari dokumen resmi seperti laporan tahunan dan kebijakan publik.

Penelitian ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen. Wawancara dilakukan dengan informan terpilih untuk menggali pengalaman dan pandangan mereka secara mendalam. Observasi dilakukan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Gorontalo untuk melihat langsung proses pelayanan publik. Analisis dokumen digunakan untuk melengkapi data melalui kajian laporan resmi dan kebijakan terkait.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Fisik Atau Bukti Fisik (*Tangibles*)

Temuan penelitian ini bahwa dimensi *tangibles* (Fisik atau Bukti Fisik) dalam Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Gorontalo telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan teknologi informasi. Salah satu langkah yang diambil adalah implementasi sistem informasi kepegawaian berbasis web, yang memungkinkan pegawai mengakses informasi terkait gaji, tunjangan, dan jadwal tugas secara real-time. Langkah ini bertujuan mempercepat proses administrasi dan mengurangi kemungkinan kesalahan dalam pengolahan data.

Namun demikian, ada beberapa hambatan yang memengaruhi kualitas pelayanan publik yang ada di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Gorontalo yaitu fasilitas yang masih kurang memadai seperti kurangnya pendingin ruangan di tempat ruang tunggu dan juga tempat duduk yang kurang, sehingga membuat pengguna layanan yang mengantri hanya duduk di pelataran parkir motor dan pelataran halaman kantor, selain itu penggunaan aplikasi atau web yang sering mengalami gangguan server dari pusat sehingga membuat pelayanan kurang optimal dan tidak efisien bagi pengguna layanan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, sebagian besar responden menilai bahwa fasilitas yang disediakan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sudah cukup baik, seperti ruang

pelayanan yang bersih dan tertata dengan rapi. Namun, beberapa responden juga mengungkapkan bahwa fasilitas seperti ruang tunggu dan alat bantu administrasi masih perlu ditingkatkan.

### **Keandalan (*Reliability*)**

Dimensi ini mengukur sejauh mana instansi pemerintah dapat memberikan layanan yang sesuai dengan janji yang disampaikan kepada masyarakat, dengan tingkat kesalahan yang minimal. Keandalan layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Gorontalo cukup baik, tetapi masih terdapat kekurangan dalam hal ketepatan waktu penyelesaian administrasi dan pemrosesan permintaan masyarakat. Beberapa pegawai terkadang mengalami kesulitan dalam memenuhi tenggat waktu yang sudah dijanjikan. Dinas ini masih perlu melakukan perbaikan dalam hal ketepatan waktu dan konsistensi pelayanan.

Instansi pemerintah yang mampu memberikan layanan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan janji yang telah dibuat akan membangun kepercayaan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Penerapan *reliability* dalam pelayanan publik memerlukan sistem yang efisien, pegawai yang terlatih dengan baik, dan evaluasi yang terus-menerus. Dalam konteks pelayanan publik di Indonesia, tantangan terkait *reliability* masih ada, namun berbagai inisiatif berbasis teknologi dapat membantu meningkatkan keandalan pelayanan untuk masyarakat.

### **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Dimensi ini merujuk pada kesiapan dan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam menjawab permintaan atau kebutuhan masyarakat. Dalam hal daya tanggap, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Gorontalo menunjukkan kemajuan. Sebagian besar pegawai cukup cepat dalam merespon permintaan masyarakat, meskipun ada beberapa kasus di mana respon yang diberikan masih kurang memadai, terutama saat ada lonjakan permintaan atau masalah administratif yang mendesak.

Dalam konteks pelayanan publik yang ada di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Gorontalo, sudah ada upaya untuk meningkatkan *responsiveness* melalui teknologi dan reformasi birokrasi, tantangan masih ada terkait dengan ketidakpastian waktu respons dan prosedur yang rumit. Oleh karena itu, respons yang cepat dan efisien menjadi salah satu kunci utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

### **Assurance (*Jaminan*)**

Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam memberikan rasa aman dan percaya kepada masyarakat melalui kompetensi, pengetahuan, dan sikap yang baik. Jaminan yang diberikan oleh petugas Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Gorontalo cukup baik. Sebagian besar responden merasa yakin dengan kompetensi dan pengetahuan pegawai dalam memberikan informasi yang akurat dan pelayanan yang sesuai.

Meskipun demikian, beberapa pegawai di lapangan masih belum mampu menjelaskan secara rinci kebijakan yang baru terkait pendidikan, sehingga hal ini menurunkan rasa percaya masyarakat terhadap instansi tersebut.

Dalam konteks pelayanan publik di Indonesia, peningkatan assurance dapat dilakukan dengan cara memberikan pelatihan bagi pegawai, memperbaiki prosedur pelayanan, serta menerapkan sistem yang transparan dan akuntabel. Upaya-upaya ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi publik dan memperbaiki kualitas pelayanan secara keseluruhan menyatakan bahwa *assurance* penting untuk memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka akan menerima layanan yang kompeten dan sesuai dengan harapan mereka.

### **Empathy (Empati)**

Dimensi ini mengukur tingkat perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang dilakukan dengan penuh perhatian dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Dari segi empati, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Gorontalo cukup baik dalam memberikan perhatian kepada masyarakat, terutama dalam mendengarkan keluhan dan memberikan solusi. Namun, dalam beberapa kasus, pegawai cenderung terlihat kurang sabar saat melayani masyarakat yang mengajukan permintaan atau keluhan.

## **KESIMPULAN**

Dalam menilai kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Gorontalo, penelitian ini menggunakan lima dimensi SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, dkk, yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Temuan penelitian yang didasarkan pada wawancara dengan berbagai pihak dibandingkan dengan teori SERVQUAL untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan telah memenuhi standar yang diharapkan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Gorontalo telah menunjukkan beberapa perbaikan, khususnya dalam penerapan teknologi informasi. Sistem berbasis web yang diterapkan telah membantu mempercepat layanan administrasi, tetapi masih terdapat beberapa hambatan yang harus diatasi agar pelayanan lebih optimal.

## **REFERENSI**

- Anwar, C. (2021). Standar Pelayanan Publik. Sleman: *Deepublish*.
- Aprilia, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan*, 3(2), 128-140.
- Ariyanto, D. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis *Citizen Charter*. *Jurnal Bina Praja*, 12(2), 13-24.
- Asropi, A. (2021). Produktivitas Pelayanan Publik Melalui Reformasi Birokrasi. *Jurnal Public Policy*, 9(2), 18-29.

- Budiasri, P., et al. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Bidang Perizinan. *Jurnal Kebijakan & Administrasi Publik*, 24(2), 60-71.
- Fahlevi, M. (2022). Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 119-124.
- Fitriyani, Y., & Mukminin, A. (2020). Inovasi Pembelajaran Digital di Tengah Pandemi Covid-19. *Jurnal Inovasi Teknologi Pendidikan*, 7(1), 15-22.
- Hakim, L. (2021). Reformasi Birokrasi Melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Borneo Administrator*, 17(2), 155-170.
- Hardiyansyah, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *New Public Service*. *Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik*, 9(1), 1-15.
- Hardiyansyah. (2020). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Hidayat, R., & Machali, I. (2018). Kebijakan Merdeka Belajar. Jakarta: Prenada Media Group.
- Isnawati, D. (2019). Standar Pelayanan Sebagai Tolak Ukur Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik. *Jurnal Sentris KS*, 2(2), 90-102.
- Kurniawan, R. (2020). Reformasi Pelayanan Publik. Malang: *Intrans Publishing*.
- Kurniawan, R. (2022). Penerapan Konsep Servqual untuk Evaluasi Kualitas Layanan Publik. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(1), 58-71.
- Kusuma, P., & Mahalli, K. (2021). Implementasi *Balance Scorecard* pada Organisasi Pelayanan Publik. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, 7(3), 496-505.
- Kusumadewi, A.A.A.O. (2018). Implementasi Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar di Kota Surabaya. *JPP (Jurnal Kebijakan dan Pengembangan Pendidikan)*, 6(2), 142-151.
- Lato, V. (2020). Penataan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Digital. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 55-64.
- Novianti, D., & Garance, F. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum. *Jurnal Ekonomi Kesehatan Indonesia*, 7(1), 15-29.
- Nugraha, A. (2021). Kesiapan Sekolah Menengah Atas Dalam Implementasi Wajib Belajar 12 Tahun. *Indonesian Journal of Education Management and Administration Review*, 5(1), 71-78.
- Nugraha, A. (2021). Kesiapan Sekolah Menengah Atas Dalam Implementasi Wajib Belajar 12 Tahun. *Indonesian Journal of Education Management and Administration Review*, 5(1), 71-78.
- Nugroho, R. (2018). *Reinventing Birokrasi Publik*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Nugroho, R. (2020). Kritik terhadap Model Birokrasi Weberian: Sebuah Telaah Konseptual. *Jurnal Kebijakan & Administrasi Publik*, 24(1), 1-14.
- Nugroho, R. (2021). *New Public Service* sebagai Paradigma Pelayanan Publik di Era Digital. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Nurdin, I. (2022). Kajian Prinsip Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Bisnis & Manajemen Publik*, 3(2), 120-135.
- Permana, D., & Isnawan, A. (2021). Peningkatan Kualitas Layanan Publik Melalui Penyusunan Maklumat Pelayanan. *Journal of Governance And Public Policy*, 8(1), 64-76.
- Pramudita, A. (2020). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan dalam Rangka Peningkatan Kualitas Layanan. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 11(2), 113-126.
- Prasetyo, D., & Ayuningtyas, H. (2022). Model Kano untuk Perbaikan Kualitas Layanan di Sektor Publik. *Majalah Ilmiah Bijak*, 19(1), 25-39.

- Pratama, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sektor Publik. *Jurnal Bisnis, Manajemen & Perbankan*, 6(2), 167-182.
- Intervening Kepuasan Konsumen. Among Makarti, 13(1), 12-26.
- Rahman, M. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.
- Saputra, K. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 55-68.
- Syafri, W. (2022). *Paradigma Administrasi Publik*. Jakarta: Gramedia.
- Syamsir, S. (2022). *Prinsip-prinsip Manajemen Birokrasi Publik*. Yogyakarta: Samudra Biru.
- Wijaya, T. (2018). Survei Kepuasan Pelanggan sebagai Cerminan Kualitas Layanan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 12(1), 1-10.
- Mardiasmo. (2002). *Akuntansi Sektor Publik*.
- Purbasari, D. M., & Purnamasari, D. L. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap pembelian ulang. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, 2(1), 43-54.
- Novira, A., Priatna, R., & Pradesa, H. A. (2020). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan Puskesmas di Kabupaten Sumedang Tahun 2019. *JEMAP: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Dan Perpajakan*, 3(2), 288-302.
- Kusyana, D. N. B., & Pratiwi, K. A. (2019). Skala Pengukuran Kualitas Layanan: Sebuah Kajian Literatur. *Widya Manajemen*, 1(2), 21-39.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(1).
- Erinawati, F., & Syafarudin, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, promosi terhadap keputusan. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(1), 130-146.
- Dalilah, N., & Prawoto, P. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kopi Kenangan. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 2(2), 186-197.
- Angliawati, R. Y. (2016). Peran remunerasi terhadap kualitas pelayanan publik: *Theoretical review*. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 4(2), 203-213.
- Sadu, N., Rivai, A., & Nawawi, M. (2024). Kualitas Pelayanan Pada Biro Akademik Kemahasiswaan Dan Perencanaan Universitas Tadulako. *Jurnal Rumpun Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 40-51.
- Nugraha, A., Aneta, A., & Mozin, S. Y. (2020). Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo. *Jambura Journal of Administration and Public Service*, 1(1), 46-57.